

Aalto-yliopisto
Perustieteiden korkeakoulu
Master's Programme in Computer, Communication and Information Sciences

Sara Lilja

Digitaalisten palveluiden rooli ja merkitys eläkeikäisillä

Diplomityö
Espoo, 27. marraskuuta 2017

Valvoja: Professori Marko Nieminen
Ohjaaja: Professori Marko Nieminen

Aalto-yliopisto

Perustieteiden korkeakoulu

Master's Programme in Computer, Communication and Information Sciences

 DIPLOMITYÖN
 TIIVISTELMÄ

Tekijä:	Sara Lilja		
Työn nimi:	Digitaalisten palveluiden rooli ja merkitys eläkeikäisillä		
Päiväys:	27. marraskuuta 2017	Sivumäärä:	vii + 62
Pääaine:	Computer Science	Koodi:	SCI3042
Valvoja:	Professori Marko Nieminen		
Ohjaaja:	Professori Marko Nieminen		

Digitalisoituvaa yhteiskuntaa asettaa haasteita vanhennevalle väestölle perinteisten palveluiden väistyessä ja digitaalisten palveluiden yleistyessä. Kaikilla kansalaisilla ei ole tietotaitoa käyttää digitaalisia sovelluksia, vaikka teoriassa ne ovat kaikkien ulottuvilla, mikäli heillä on pääsy internetiin. Jotta palveluiden saatavuus voidaan taata myös ikäihmisille, tarvitaan lisätutkimusta heidän tarpeistaan.

Tämän työn tarkoituksena oli selvittää mikä on digitaalisten palveluiden rooli ja merkitys eläkeikäisillä, ja mikä tuottaa lisäarvoa heidän arkipäiväänsä. Tarkempana tarkastelukohteena selvitettiin heidän avuntarvettaan teknologian käytössä sekä mielenkiintoaan tukipalvelua kohtaan. Työ koostuu kirjallisuuskatsauksesta, jonka teemoiksi valittiin ikäihmisten heikkenevä digiadaptiivisuus ja omaehtoinen elämänlaatu sekä kvalitatiivisesta tutkimuksesta, jossa haastateltiin kahdeksaa 60–67-vuotiaasta henkilöä. Aiempien tutkimusten perusteella teknologian käytön vähyyteen vaikutti henkilön asenteet sitä kohtaan sekä hänen heikot digitaaliset taitonsa.

Tässä työssä selvisi, että digitaalisten palveluiden rooli liittyy vahvasti arkipäivän toimiin eli yhteydenpitoon läheisten kanssa ja askareiden hoitamiseen näiden palveluiden avulla. Merkityksellisiä olivat ne digitaaliset ratkaisut, joiden käytön haastateltava oli opetellut, ja jotka toimivat arkipäiväisissä tilanteissa nopeasti. Teknologian käyttöä vähensi kiinnostuksen ja osaamisen puute. Tuloksista kävi ilmi, että apua tarvittiin monenlaisiin tehtäviin, joissa vaadittiin teknistä ymmärrystä. Usein haastateltavat pyysivät neuvoja aikuisilta lapsilta tai lapsenlapsilta. Ulkopuoliseen tukipalveluun ei ollut kiinnostusta, koska läheisiltä saatu apu oli riittävää. Halu ymmärtää käytettäviä digitaalisia palveluita ja päättää niiden käytöstä nousi esiin kaikenlaisilla teknologian käyttäjillä, jolloin on tärkeää tarjota heille yksiselitteisiä palveluita.

Tämän tutkimuksen rajoituksena on, että kaikilla haastateltavilla oli läheisiä, joilta saatiin apua. Jatkotutkimus voisi keskittyä sellaisten ikäihmisten teknologia tarpeisiin, jotka eivät saa apua läheisiltään.

Asiasanat:	digitaaliset palvelut, teknologian merkityksellisyys, eläkeikäiset, ikääntyvä väestö, digiadaptiivisuus
Kieli:	suomi

Aalto University
 School of Science

Master's Programme in Computer, Communication and Information Sciences

 ABSTRACT OF
 MASTER'S THESIS

Author:	Sara Lilja	
Title:	The role and significance of digital services in retirement age	
Date:	November 27, 2017	Pages: vii + 62
Major:	Computer Science	Code: SCI3042
Supervisor:	Professor Marko Nieminen	
Advisor:	Professor Marko Nieminen	

The digitalization of the society brings challenges for the aging population as traditional services are decreasing and digital services are becoming more common. In theory, digital services are available for everyone if they have access to the internet. However, not everyone has the know-how to use them. To ensure accessibility of digital services for the elderly, more research should be done about their specific needs.

The aim of this thesis was to investigate the role, significance and value of digital services for people in the retirement age in their everyday lives. Furthermore, this study explored this group's need for support with technology and their attitude towards support services. This thesis consists of a literature review on the weakening digital adaptation and the self-imposed quality of life in the third age as well as qualitative research, which consisted of eight interviews in the age group 60–67. Previous studies have indicated that the attitudes towards technology and lack of skills are reasons for the low usage of technology.

The findings of this thesis indicate that the role of digital services is strongly related to everyday activities such as communication with loved ones and doing the daily chores through these services. The digital solutions which were fast to use and familiar to the interviewees were meaningful for them. The use of technology was reduced by a lack of both interest and technology skills. The results showed that assistance was needed for a variety of tasks requiring technical understanding. The interviewees often turned to their children or grandchildren for help, which was sufficient. Thus, there was no interest in for an external support service. The desire to understand the present digital services and the freedom to choose among them seems to be important for all levels of technology users. Thus, it is important to provide unambiguous services.

A limitation of this study is that all the interviewees had immediate family, and therefore were able to get help with technology within their own networks. Further research could concentrate on the technological needs of the elderly who do not have immediate family members to turn to for help.

Keywords:	digital services, technology usage, third age, ageing population, digital adaptation
Language:	Finnish

Alkusanat

Tämän työn taustalla oli kiinnostukseni teknologian ja hyvinvoinnin yhdistämisestä. Lopullinen aihe muotoutui Lounean kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta.

Haluan kiittää Riku Päärniä ja Louneaa, jotka tekivät mahdolliseksi tämän työn tekemisen. Kiitos Rikulle arvokkaasta ohjauksesta. Haastatteluiden teko tästä aiheesta oli erittäin antoisaa.

Kiitos työn ohjaajalle ja valvojalle professori Marko Niemiselle, joka antoi hyviä neuvoja akateemisen kirjoittamisprosessin aikana ja kannusti luottamaan omiin kykyihini. Diplomityön ohella opin paljon akateemisesta tutkimuksesta.

Lopuksi haluan kiittää perhettäni ja ystäviäni, jotka ovat kannustaneet minua.

Espoo, 27. marraskuuta 2017

Sara Lilja

Sisältö

Alkusanat	iv
1 Johdanto	1
1.1 Tutkimuksen tausta ja esittely	1
1.2 Työn tavoitteet ja rajaus	2
1.3 Tutkimuskysymykset ja -prosessi	3
2 Käsitteet ja taustakirjallisuus	5
2.1 Digitalisaatio	5
2.2 Ikääntyminen ja tietotekniikka	6
2.2.1 Väestön vanheneminen	6
2.2.2 Suomalaisten internetin käyttö	7
2.2.3 Asenteet ja käyttäjätyypit	9
2.2.4 Syyt käyttää ja olla käyttämättä teknologiaa	10
2.2.5 Digiadaptiivisuus	11
2.3 Elämänlaatu kolmannessa iässä	12
3 Haastattelu tutkimuksen menetelmänä	14
3.1 Haastattelutyypit	14
3.2 Haastattelijan ja haasteltavan suhde	16
3.3 Haastattelutekniikat	16
3.3.1 Kasvokkain tehty haastattelu	16
3.3.2 Puhelinhaastattelu	17

3.3.3	Pikaviestinhaastattelu	17
3.3.4	Sähköpostihaastattelu	18
3.4	Haastattelun tallennus ja litterointi	18
3.5	Eettiset kysymykset	19
4	Tutkimusaineisto ja -menetelmät	20
4.1	Tutkimusympäristö ja aineisto: Lounea	20
4.2	Haastattelut	20
4.2.1	Suunnittelu	20
4.2.2	Osallistujat	22
4.2.3	Toteutus	23
4.3	Analysoinnin menetelmät	24
5	Tulokset ja analyysi	27
5.1	Tietotekninen välineistö	27
5.2	Kännykän käyttötottumukset	28
5.3	Kännykän käytön kokemus	30
5.3.1	Sovellusten ja toimintojen käyttäminen	30
5.3.2	Hyvät ja huonot kännykällä tehtävät asiat	31
5.4	Uudet kännykkäsovellukset	32
5.5	Tietokoneen käyttötottumukset	33
5.6	Tietokoneen käytön kokemus	34
5.6.1	Tietokoneen käyttäminen	34
5.6.2	Hyvät ja huonot tietokoneella tehtävät asiat	35
5.7	Tabletin käyttö	37
5.8	Suhtautuminen digitaalisiin palveluihin ja internetiin	39
5.8.1	Muut digitaaliset palvelut	39
5.8.2	Uudet laitteet ja palvelut	39
5.8.3	Digitaalisten palveluiden vaikutus elämiseen	41
5.8.4	Internetin vaarat	41

5.9	Tuen tarve teknologian kanssa	42
6	Pohdinta	45
6.1	Vertailu aiempiin tutkimuksiin	45
6.2	Tulosten luotettavuus ja yleistettävyys	49
6.3	Jatkotutkimusaiheita	52
7	Johtopäätökset	54
A	Haastattelusuostumus	60
B	Haastattelurunko	61

Luku 1

Johdanto

1.1 Tutkimuksen tausta ja esittely

Arki- ja työelämä ovat digitalisoituneet kovaa vauhtia. Digitaalisia teknologioita käytetään melkein joka paikassa, ja uusia sovelluksia sekä palveluita kehitetään jatkuvasti. (Alasoini, 2015; Pajarinen et al., 2014) Digitaaliset palvelut, kuten verkkopankki, ovat teoriassa kaikkien ulottuvilla, kunhan käytössä on jokin sopiva laite ja internet-yhteys. Älypuhelimia, tabletteja ja kannettavia tietokoneita näkee lähes jokaisella. Digitalisoitumisen jatkuessa palvelupisteitä vähennetään, esimerkiksi pankkikonttoreita keskitetään (Suonpää, 2017), eivätkä konduktöörit myy enää lippuja lähijunissa automaattien ja mobiilisovelluksen ottaessa suuremman roolin lipunmyynneissä (Helsingin seudun liikenne, 2017). Osuuspankki keskittää ja digitalisoi palveluitaan, jolloin aiemmin paikallisessa konttorissa työskennellyt työntekijä alkaa palvelemaan kaikkia asiakkaita koko Suomessa paikasta riippumatta (Suonpää, 2017). Samalla kun toimipisteitä vähennetään, perinteisten palveluiden hintoja nostetaan (Osuuspankki, 2014). Osa väestöstä on riskissä jäädä muutosten johdosta digipalveluiden ulkopuolelle, ellei heille pystytä tarjoamaan palveluita käyttökelpoisella ja käytettävyydeltään sopivalla tavalla.

On tärkeää tutkia digitaalisen teknologian roolia vanhenevien ihmisten arjessa (Näsi et al., 2012), jotta digitaalisen kuilun kasvaminen voidaan estää. Digitaalisella kuilulla tarkoitetaan yhteiskunnan jakautumista kahtia: niihin, joilla on mahdollisuus ja taito käyttää internetiä ja niihin, joilla ei ole (Van Dijk & Hacker, 2003). Mikäli jälkimmäisten tarpeet ymmärretään hyvin esimerkiksi maaseudulla haja-asutusalueilla ikäihmisten asumista kotona voisi tukea tuomalla sopivia digitaalisia palveluita kotiin, jolloin pal-

veluiden vuoksi ei tarvitsisi muuttaa lähemmäs asumiskeskuksia. Tässä diplomityössä tarkastellaan palveluita ja niiden arkipäiväistä merkityksellisyyttä etenkin ikääntyvän väestön osalta. Palveluiden tavoitteena on tuoda lisäarvoa ja merkityksellisyyttä elämään, ja ne voivat parhaimmassa tapauksessa mahdollistaa muun muassa ikäihmisen itsenäisen asumisen kotona pidempään.

1.2 Työn tavoitteet ja raja

Tämän diplomityön yleisenä tavoitteena on selvittää mikä merkitys tieto- ja viestintätekniikalla ja niiden palveluilla on eläkeiässä oleville ihmisille ja miten ne tuottavat lisäarvoa arkipäivän toimissa. Työn käytännöllisenä tavoitteena on selvittää, millä tavoin perinteisiä palveluita käyttävät asiakkaat voivat siirtyä aiempaa monipuolisempien digitaalisten palveluiden äärelle.

Tavoitteen saavuttamiseksi on ensin perehdytty tieto- ja viestintävälineiden käyttötilanteeseen vanhemmilla ikäluokilla Suomessa, ja miten ikääntyminen vaikuttaa niiden käyttöön. Taustatietoa ja vertailukohtia vanhenevan väestön teknologian käytöstä on haettu Lissabonissa vuonna 2012 tehdystä tutkimuksesta (Neves & Amaro, 2012). Lisäksi etsittiin tietoa, mikä vaikuttaa elämänlaatuun kolmannessa iässä. Tässä työssä on haastateltu eläkeikäisiä henkilöitä, jotta saataisiin käsitys heidän käyttötottumuksiinsa ja mitä he pitivät hyvinä ja huonoina puolina teknologian käytössä.

Työ on rajattu käsittelemään haastateltavien omia kokemuksia, joista he saivat kertoa itse. Haastattelu keskittyi tämän hetken tarpeiden täyttämiseen ja käyttötottumuksiin eli miten he hyödyntävät teknologiaa ja sen ratkaisuja arkielämässä. Haastattelussa kysyttiin myös toiveista ja suhtautumisesta uusiin teknologisiin ratkaisuihin, koska haluttiin saada käsitys haastateltavien täyttämättömistä tarpeista ja puutekohdista sekä kiinnostuksesta uusista palveluista kohtaan.

Tutkimukseen valikoituivat eläkeiässä olevat henkilöt kahdesta syystä. Ensimmäinen syy on, että internetin käytössä on selkeä taitekohta 55–64- ja 65–74-vuotiaiden välillä (Tilastokeskus, 2016b). Tässä taitekohdassa internetin käyttö alkaa vähenemään, mikä on tärkeä huomio digitaalisten palveluiden kannalta. Toinen syy on, että eläkeikäiset ovat vielä hiljattain olleet mukana työelämässä, jossa on ollut mahdollisuus parantaa teknologisia taitoja sekä pysyä sen kehityksessä mukana työn antamissa rajoissa. Eläkkeellä työelämän velvoittama oppiminen loppuu ja vastuu siirtyy ko-

konaan henkilölle itselleen. Suomessa eläkeikä on 63–68-vuotta (Eläketurvakeskus, 2017). Haastateltavien ikä haluttiin rajata teknologisessa taitekohdassa oleviin, joten yli 68-vuotiaat rajattiin tutkimuksen ulkopuolelle eläkeiän ylärajan perusteella. Tässä työssä halutaan ymmärtää, miksi kiinnostus ja tarve teknologiaa kohtaan alkaa laskemaan. Selkeästi vanhemmat henkilöt alkavat olemaan jo ei-käyttäjiä, sillä yli 74-vuotiaista kaksi kolmasosaa ei käytä internetiä aktiivisesti (Tilastokeskus, 2016b), joten he eivät kuulu kohderyhmään. Diplomityön kohderyhmäksi valittiin siis 60–67-vuotiaat, jotta mukaan saataisiin sekä eläkkeellä olevia että työikäisiä henkilöitä.

1.3 Tutkimuskysymykset ja -prosessi

Diplomityön tutkimustapaososuuteen osallistuu tietoliikenneyhteyksiä ja -palveluja tarjoava Lounea, jonka asiakkaille tutkimus tehdään haastatteluin. Tutkimuksessa haastatellaan edellisessä luvussa rajatun kohderyhmän henkilöitä. Haastatteluissa selvitetään henkilökohtaisia tieto- ja viestintätekniikkaan liittyviä kokemuksia ja käyttötottumuksia. Tutkimuskysymykset muovautuivat Lounean kanssa käytyjen keskusteluiden pohjalta. Taustalla oli toive tarjota proaktiivisesti kohdennettumpia palveluita pitkään jatkuneessa asiakassuhteessa oleville henkilöille.

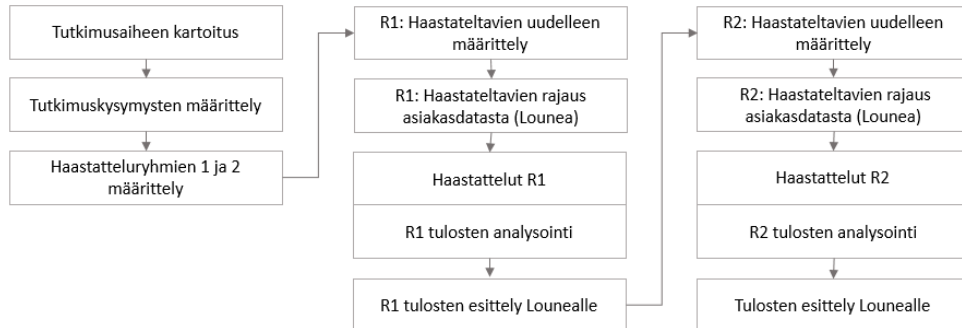
Palveluiden tarvetta kartoitetaan selvittämällä, miten kohderyhmä käyttää teknologialaitteita ja digitaalisia palveluita, mikä on niiden rooli ja merkitys arkipäivässä. Haastattelujen avulla selvitetään, mitkä asiat ovat tärkeitä ja tuottavat arvoa ja mitkä asiat toisaalta hankaloittavat teknologian käyttöä ja aiheuttavat kielteisiä kokemuksia. Löytämällä vastaukset näihin kysymyksiin voidaan pohtia, mikä tuottaa lisäarvoa, ja siten ymmärtää kohderyhmää paremmin.

Tulosten perusteella voidaan kehittää aiempaa kohdennetummin kohderyhmälle sopivia ja merkityksellisiä tieto- ja viestintäpalveluita. Yleisempänä tavoitteena on selvittää, miten digitalisaation avulla voidaan jatkossa edistää hyvinvointia, ja tarjota mahdollisuus pidempään itsenäiseen kotona asumiseen takaamalla uusia kommunikaatioväyliä ja palveluita.

Tämän työn yleiset tutkimuskysymykset ovat:

- Mikä on tieto- ja viestintävälineiden rooli ja merkitys arkipäivässä?
- Mikä tuottaa merkityksellisyyttä ja lisäarvoa arkipäivään?

Kuva 1.1 havainnollistaa tutkimusprosessia, joka kehittyi työn edetessä. Työn tutkimusaihe kartoitettiin yhdessä Lounean kanssa, minkä pohjalta tutkimuskysymykset muodostuivat. Haastattelut oli jaettu kahteen ryhmään, sillä ryhmien välisiä tuloksia oli tarkoitus vertailla keskenään. Aluksi ensimmäisen ryhmän oli tarkoitus koostua vastikään digitaalisiin palveluihin siirtyneistä käyttäjistä. Sopivien henkilöiden löytäminen asiakasdatasta oli hankalaa, mikä pakotti ryhmän uudelleen määrittelyyn. Lopulta ensimmäinen ryhmä koostui jo pidempään digitaalisia palveluita käyttäneistä henkilöistä. Lounea rekrytoi haastateltavat, jolloin asiakasluottamusta ei rikottu. Toisessa ryhmässä piti olla henkilöitä, joilla ei ole käytössä edellä mainittuja palveluita. Tältä ryhmältä oli tarkoitus selvittää asenteita ja odotuksia digitaalisia palveluja kohtaan. Toisen ryhmän fokus muutettiin ensimmäisen ryhmän haastattelun jälkeen, sillä esiin nousi havainto tuen tarpeesta teknologian käytössä. Uudelleen määrittely tehtiin yhdessä Lounean kanssa ensimmäisen ryhmän tulosten esittelyn yhteydessä. Toiseen ryhmään etsittiin henkilöitä, jotka tarvitsevat tukea teknologian kanssa. Heiltä kysyttiin, ovatko he tarvinneet apua teknologian käytössä ja mikä on heidän suhtautumisensa tukipalveluihin. Ryhmien välistä vertailua ei tehty, koska toisen ryhmän raja-
aus muuttui.



Kuva 1.1: Tämän työn tutkimusprosessi.

Työn tutkimuskysymyksiin lisättiin toista haastatteluryhmää varten seuraavat lisäkysymykset:

- Missä asioissa tarvitaan tukea?
- Onko tukipalveluille tarvetta?

Luku 2

Käsitteet ja taustakirjallisuus

2.1 Digitalisaatio

Digitalisaatio eli arkipäivän toimintojen muuttaminen teknologian avulla digitaaliseen muotoon yleistyy yhteiskunnassa. Se tarjoaa uusia mahdollisuuksia teknologian hyödyntämiseen sekä työ- että arkielämässä. Digitalisaatio valtaa sellaisia aloja, joissa se on teknologisesti mahdollista, ottaen kuitenkin huomioon, mikä on taloudellisesti kannattavaa palveluita tarjoavien yritysten kannalta. Sen on tarkoitus edistää paikasta ja ajasta riippumatonta työntekoa ja palveluiden saavutettavuutta. Tällöin esimerkiksi luovaa työtä, soveltavaa ajattelua tai tunneälyä sisältävät toiminnot jäävät toistaiseksi digitalisaation ulkopuolelle. (Alasoini, 2015)

Digitaalitekniikka on kehittynyt jo melko pitkälle, joten pienilläkin innovaatioilla voi olla suuria merkityksiä yhteiskunnallisesti. Kehitys on nopeaa, koska uusien ratkaisujen parissa työskentelee useita kilpailevia toimijoita. Digitalisaation varjopuolena pelätään olevan työpaikkojen syrjäyttäminen. (Alasoini, 2015) On arvioitu, että Yhdysvalloissa 47 prosenttia tämän hetkisistä työpaikoista on riskissä tulla korvatuiksi digitalisaation ja tietokoneistumisen vuoksi muutaman vuosikymmenen aikana (Frey & Osborne, 2017). Suomessa vastaava luku on 35,9 prosenttia. Tämä ei välttämättä tarkoita, että ihmisillä olisi yleisesti vähemmän töitä, vaan työtehtävät ja -tavat saattavat muuttua. (Pajarinen et al., 2014) Esimerkiksi Osuuspankissa työtehtäviä automatisoidaan ja työn tekemisen prosessit muuttuvat, jotta pystytään vastaamaan paremmin kansainväliseen kilpailuun ja asiakkaiden vaatimuksiin (Suonpää, 2017). Digitalisaation uhkana nähdään myös digitaalinen kuilu. Siinä digitaaliset ratkaisut eivät ole kaikkien tavoitettavissa tai käytettävissä, koska kaikilla yksilöillä ei ole riittävää tie-

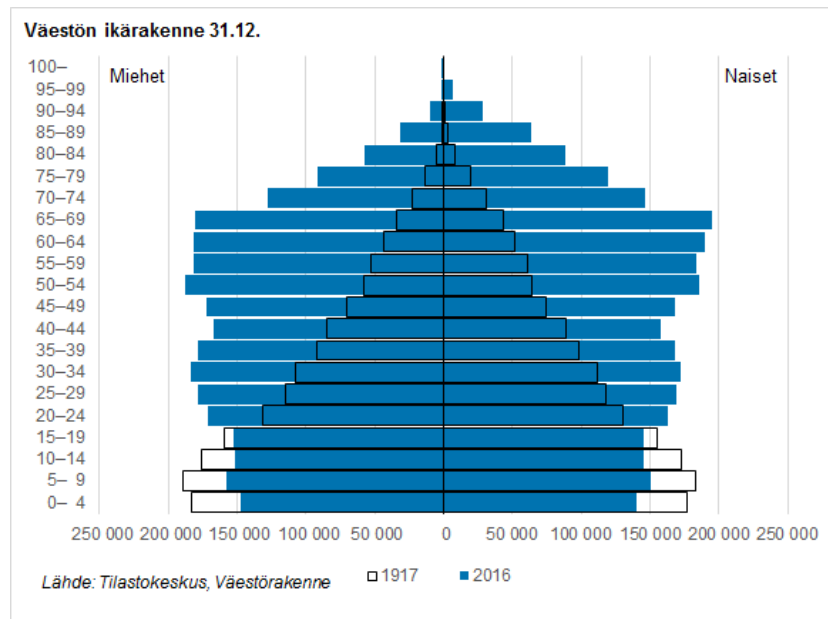
totaitoa tai pääsyä käyttämään teknologiaratkaisuja (Van Dijk & Hacker, 2003).

2.2 Ikääntyminen ja tietotekniikka

2.2.1 Väestön vanheneminen

Ikää, jolloin ihminen mielletään vanhaksi, on vaikea määritellä useastakin syystä, eikä sille ole yleistä standardia. Vanhuuden määrittelyn vaikeus johtuu siitä, mitä sen koetaan tarkoittavan. Nevesin & Amaron (2012) mukaan vanhuus voidaan kokea fyysisesti tai psyykkisesti, esimerkiksi iäkäs henkilö voi tuntea olonsa olemukseltaan ja käyttäytymiseltään nuoremaksi kuin muut ikäisensä. Euroopan maissa käytetään usein vanhuuden ikärajana 65 vuotta, koska tilastotieteessä yli 65-vuotiaita ei lasketaan tuotaviin työikäisiin (Baltes, 1996). Tällä hetkellä kehittyneissä maissa väestö vanhenee. Tilastokeskuksen tutkimuksen (2015) mukaan Suomen väestönkehitys on muuttunut sadan vuoden aikana kasvavan pyramidin korkeasta syntyvyydestä ja vanhusten pienestä osuudesta pieneneväksi pyramidiksi, jossa vanhusten osuus on suuri ja syntyvyys matala (kuva 2.1). Vuoden 2015 lopussa yli 65-vuotiaita oli Suomessa 19,9 prosenttia koko väestöstä, vuonna 2030 luvun arvioidaan olevan 26 prosenttia ja vuonna 2060 29 prosenttia. Suomessa syy väestön vanhenemiseen on pidempään jatkunut matala syntyvyys suhteessa suuriin ikäluokkiin. Suuret ikäluokat ovat saavuttaneet vanhuuden rajan, jolloin ikäihmisten osuus väestöstä kasvaa.

Näsi et al. (2012) toteaa, että tieto- ja viestintäteknologiat yleistyvät erityisesti edistyneimmissä yhteiskunnissa, mikä tuo osaltaan haasteita ikäihmisille. Internetin ja muiden uusien viestintäteknologioiden tiedetään olevan hyödyllisiä, mutta niiden leviäminen ja sen vaikutukset ovat vielä laajalti kartoittamattomat. Tutkimuksia tehdään paljon nuorille ja työikäisille, jotka käyttävät aktiivisesti näitä teknologioita. Ikääntyvissä yhteiskunnissa on tärkeää ymmärtää internetin rooli sellaisten vanhenevien ihmisten arjessa, jotka käyttävät sitä tällä hetkellä vähemmän aktiivisesti. Suomessa 60–79-vuotiaista 43 prosenttia käyttää internetiä aktiivisesti, loput ovat joko epäsäännöllisiä käyttäjiä tai eivät käytä ollenkaan. Näissä ikäluokissa Näsin et al. (2012) mukaan internetiä käytetään sitä säännöllisemmin, mitä nuorempi käyttäjä on. Iän lisäksi useat vapaa-ajan aktiviteetit ja korkea koulutus näyttävät vaikuttavan voimakkaimmin internetin säännölliseen käyttöön. Miehet ovat noin 1,5 kertaa todennäköisemmin säännöllisiä käyttäjiä kuin naiset.



Kuva 2.1: Väestön ikärakenne Suomessa vuosina 1917 ja 2016 (Tilastokeskus, 2016c).

Ne ikäihmiset, joilla on paljon harrastuksia tai vapaa-ajan aktiviteetteja, käyttävät internetiä säännöllisemmin kuin vähemmän harrastavat henkilöt (Näsi et al., 2012). Aktiivinen vapaa-aika on yleensä palkitsevaa ja tyydyttävää sekä vaikuttaa myös positiivisesti kognitiiviseen toimintaan (Singh-Manoux et al., 2003). Ihmisten vapaa-ajan aktiviteetit kertonevat yleisestä kiinnostuksesta ja kyvystä oppia uutta. Aktiivisen ikäihmisen elämäntapaan siis kuuluu usein internetin säännöllinen käyttö. Jatkuva arviointi internetin roolista on tarpeen, jotta voidaan ymmärtää sen vaikutukset käyttäjien ja ei-käyttäjien arkielämässä. (Näsi et al., 2012)

2.2.2 Suomalaisen internetin käyttö

Tilastokeskuksen tekemän tutkimuksen (2016b) mukaan 88 prosenttia 16–89-vuotiaista suomalaisista on käyttänyt internetiä viimeisen kolmen kuukauden aikana. Vuoteen 2015 verrattuna kasvua on tapahtunut kahden prosenttiyksikön verran. Taulukko 2.1 esittelee internetin käytön yleisyyttä Suomessa vuonna 2016, jolloin 55–64-vuotiaista 92 prosenttia käytti internetiä, 65–74-vuotiailla osuus oli 74 prosenttia ja 75–89-vuotiailla käyttöaste oli 31 prosenttia.

Taulukko 2.1: Internetin käytön yleisyys 2016 (Tilastokeskus, 2016b).

	Käyttänyt internetiä*	Käyttää internetiä useita kertoja päivässä	Käyttänyt internetiä kännykällä kodin ja työpaikan ulkopuolella*	Käyttänyt internetiä tabletilla kodin ja työpaikan ulkopuolella*
Ikä (v)	%-osuus väestöstä			
16–24	100	97	93	23
25–34	99	96	93	27
35–44	100	94	92	38
45–54	99	83	75	34
55–64	92	64	53	24
65–74	74	38	27	14
75–89	31	16	6	3
Yhteensä	88	72	65	24

* viimeisen kolmen kuukauden aikana.

Useita kertoja päivässä internetiä käytti kaikista ikäryhmistä 72 prosenttia, mikä on viisi prosenttiyksikköä enemmän kuin vuonna 2015. Noin kaksi kolmasosaa 55–64-vuotiaista, 38 prosenttia 65–74-vuotiaista ja 16 prosenttia 75–89-vuotiaista käytti internetiä useasti päivässä. Vähintään puolet internetiä käyttävistä siis käytti internetiä useasti päivässä näissä ikäryhmissä. Kodin ja työpaikan ulkopuolella internetiä käytti kännykällä yli puolet 55–64-vuotiaista, 27 prosenttia 65–74-vuotiaista ja 6 prosenttia 75–89-vuotiaista. Kodin ulkopuolella tabletilla internetiä käytettiin noin puolet vähemmän.

Internetin ja digitaalisten palveluiden käyttö on suosituinta nuorilla, aktiivinen päivittäinen käyttö alkaa vähenemään 45 ikävuoden jälkeen (Tilastokeskus, 2016b). Taulukkoon 2.2 on kerätty Tilastokeskuksen tilastosta (2016a) kolme vanhinta ikäryhmää ja kaikkien ikäluokkien osuudet. Siinä esitellään eräitä suosituimpia internetin käyttötapoja. Niitä ovat olleet pankkiasiointiin liittyvät palvelut, sähköposti sekä tavaroita ja palveluita koskeva tiedonhaku.

Tarkastellaan hieman lähemmin kolmea vanhinta ikäryhmää 55–64-, 65–74- ja 75–89-vuotiaita. Näillä kolmella ikäryhmällä matka- ja majoituspalveluiden selailu on suosituumpaa kuin musiikin kuuntelu, mikä eroaa koko väestöstä. 55–64-vuotiaiden ikäryhmässä matkailu- ja majoituspalveluiden selailu on myös suosituumpaa kuin yhteisöpalveluiden seuraaminen ja pikaviestipalveluiden käyttö kännykällä. Ajanvaraus lääkärille ohittaa suosiossaan blogien lukemisen. 65–74-vuotiailla järjestys on melko sama, mutta ajanvaraus lääkärille ohittaa myös yhteisöpalvelut, pikaviestipalve-

Taulukko 2.2: Eräiden internetin käyttötarkoitusten yleisyys 2016 55–89-vuotiaiden osalta (Tilastokeskus, 2016a).

	Ikä (v)			
	55–64	65–74	75–89	Kaikki
	%osuus väestöstä			
Pankkiasiat	83	65	27	81
Sähköpostien lähettäminen tai vastaanotto	77	58	24	79
Tavaroita ja palveluita koskeva tiedonetsintä	79	58	21	79
Verkkolehden tai televisiokanavien uutissivut	70	57	21	74
Tiedonhaku: sairaudet, ravitsemus tai terveys	55	43	19	60
Musiikin kuuntelu	37	24	9	58
Yhteisöpalveluiden (esim. Facebook) seuraaminen	39	21	5	56
Pikaviestipalveluiden käyttö älypuhelimella	36	15	3	56
Matka- ja majoituspalvelujen selailu	51	39	10	55
Blogien lukeminen	28	19	8	38
Tallentanut tiedostoja pilvipalvelun levyasemalle	21	12	2	32
Ajan varaaminen lääkärille	36	23	8	32
Pelien pelaaminen internetissä tai lataaminen	23	18	6	30
Internet-puhelut ja videopuhelut	19	16	7	29
Käytettyjen tavaroiden ostaminen	15	10	3	24
Tavaroiden, tuotteiden ja palveluiden myynti	13	9	3	19

lut blogien lukemisen ohella. Molemmissa ikäryhmässä pelit ovat suosittumia kuin tiedostojen tallennus pilvipalveluun. Myös 75–89-vuotiailla ajanvaraus lääkärille, blogien lukeminen, internet- ja videopuhelut sekä pelaaminen internetissä ohittavat yhteisöpalvelut ja pikaviestimet. Lisäksi pilvipalveluihin tallennus putoaa listan hännille, käytettyjen sekä tavaroiden ostamisen ja myymisen alle. (Tilastokeskus, 2016a)

2.2.3 Asenteet ja käyttäjätyypit

Ikä vaikuttaa ihmisen teknologian käyttöön monella tavalla. Kimin (2008) mukaan yli 65-vuotiaat ovat hitaampia ja epävarmempia tietokoneen käytön suhteen kuin nuoremmat, ja he tekevät myös enemmän virheitä. Yli 75-vuotiaat ovat tehottomampia tietokoneisiin liittyvissä tehtävissä kuin 65–75-vuotiaat. He tekevät enemmän virheitä sekä motorisesti että toiminnollisesti. Jos ikäihmiset eivät ole käyttäneet tietokoneita aiemmin, heillä voi olla kielteisiä asenteita niitä kohtaan, mikä saattaa johtua siitä, että he eivät koe tarvetta oppia käyttämään niitä. Kokemus tietokoneen käytön opettelusta vaikuttaa myönteisesti suhtautumiseen. Ikäihmiset ovat kiinnostuneita oppimaan ja käyttämään teknologiaa. Gjevjonin et al. (2014) mukaan ikäihmiset osoittavat kiinnostusta uuden teknologian suhteen, vaikka suh-

tautuminen yhteiskunnan digitalisaatioon nähdään sekä ongelmana että uusina mahdollisuuksina.

Gjevjonin et al. (2014) tutkimuksen mukaan ikäihmisissä on kolme käyttäjätyyppiä: ne, jotka eivät käytä teknologiaa (*Excluded*), ne, jotka viihdyttävät sillä itseään (*Entertained*) sekä verkostoituvat käyttäjät (*Networkers*). Ensimmäiseen käyttäjätyyppiin kuuluvat ne, jotka ovat haluttomia käyttämään teknologiaa ja tuntevat kielteistä painetta sen käyttämisestä, esimerkiksi verkkopankin käyttöön siirtyminen lähipalveluiden kadotessa. Tai vaihtoehtoisesti he eivät luota internetiin liittyvään teknologiaan. Toiseen käyttäjätyyppiin kuuluvat käyttäjät käyttävät teknologiaa viihdyttääkseen itseään säännöllisesti, esimerkiksi lukemalla uutisia tai katselemalla videoklippejä. Kolmas käyttäjätyyppi, verkostoituneet käyttäjät, käyttää teknologiaa eniten kommunikaatioon perheen ja ystävien kanssa. He ovat eniten innoissaan teknologiasta. Toinen ja kolmas käyttäjätyyppi hyötyvät teknologiasta, sillä se voi aktivoida heidän elämänsä ja lisätä elämänlaatuansa. Kehittyvä teknologia ja digitalisaatio saattavat passivoida kielteisesti suhtautuvia ja teknologiaa vältteleviä käyttäjiä. Esimerkiksi jos he ovat aiemmin hoitaneet pankkiasiansa itse, mutta eivät ole halukkaita käyttämään verkkopankkia, heidän mahdollisuudet pysyä aktiivisena arkielämän tehtävissä rajoittuvat.

2.2.4 Syyt käyttää ja olla käyttämättä teknologiaa

Neves & Amaro (2012) selvittivät ikäihmisten teknologian käyttöä. Tutkimus tehtiin yli 64-vuotiaille, ja sen mukaan käyttäjän sukupuoli ei vaikuta kännykän eikä tietokoneen käyttöön. Suurimmat syyt hankkia kännykkä on henkilökohtainen päätös (32,8 %) tai perheen toive (30,4 %). Hankintapäätöksen lisäksi tutkittiin syitä käyttöön. Taulukko 2.3 esittelee syitä käyttää ja olla käyttämättä kännykkää, tietokonetta ja internetiä. Tärkeimmät kännykän käyttötarkoitukset ovat puhuminen perheen ja ystävien kanssa sekä hätätilanteisiin varautuminen. Kännykän käyttämättä jättämisen syiksi kerrottiin tarpeettomuus, osaamattomuus ja sen hinta. Tietokoneen yleisimmät käyttötarkoitukset ovat internetin käyttö, tekstien kirjoittaminen ja pelaaminen. Osaamattomuus, tarpeettomuus ja hinta sekä ikä listattiin syiksi olla käyttämättä tietokonetta. Suosituimmat syyt käyttää internetiä olivat tiedon etsintä, sähköposti ja vapaa-aika. Niin ikään osaamattomuus ja tarpeettomuus olivat syitä olla käyttämättä internetiä, sekä se, että ei omistanut tietokonetta.

Kännykän käyttöön suhtauduttiin Nevesin & Amaron (2012) tutkimuksen

Taulukko 2.3: Syitä käyttää ja olla käyttämättä kännykkää, tietokonetta ja internetiä (Neves & Amaro, 2012).

	Syyt käyttää	%	Syyt käyttämättömyyteen	%
Kännykkä	Perheelle soittaminen	40,2	Ei tarvitse	34,2
N=362 (käyttäjää)	Ystäville soittaminen	24,9	Ei osaa käyttää	21,7
N=138 (ei-käyttäjää)	Hätätilanteiden varalle	21,6	Kulut	17,4
Tietokone	Internetin käyttö	44,8	Ei osaa käyttää	38,8
N=66 (käyttäjää)	Tekstien kirjoitus	24,1	Ei tarvitse	23,5
N=434 (ei-käyttäjää)	Pelaaminen	8,4	Kulut	11,1
			Ikä	11,1
Internet	Tiedonhaku	25,4	Ei osaa käyttää	44,7
N=49 (käyttäjää)	Sähköpostien lähetys	21,2	Ei tarvitse	43,5
N=451 (ei-käyttäjää)	Vapaa-aika	13,2	Ei ole tietokonetta	11,8

mukaan myönteisesti. Se yhdistettiin perheeseen, käytännöllisyyteen ja sen koettiin olevan väline, jolla voi vähentää yksinäisyyttä ja sosiaalista eristäytymistä. Tietokoneet yhdistettiin tietoon ja vapaa-aikaan. Internet assosioitiin palveluihin, perheeseen, sosiaalisen vuorovaikuttamiseen ja internetissä piileviin vaaroihin. Tutkimuksen kohderyhmän henkilöt eivät tunteneet olevansa liian vanhoja käyttämään teknologiaa tai olevansa teknofobisia.

Neves et al. (2013) mallinsivat kaksi käyttäjäluokkaa yli 64-vuotiaista tutkimukseen osallistuneista henkilöistä: kännykän ja tietokoneen käyttäjät ja ei-käyttäjät. Kännykän ja tietokoneen käyttäjä on todennäköisesti 64–74-vuotias mies, joka on käynyt toisen tai korkeamman asteen koulutuksen. Tämä on vielä työelämässä tai eläkkeellä, mutta tekee silti töitä. Työn kuva on tai on ollut tekniikan alalla tai muulla erikoisalalla. Hän on joko naimisissa tai eronnut. Kännykkää ja tietokonetta ei-käyttävä henkilö on todennäköisesti 75-vuotias tai vanhempi nainen, jolla on matala koulutus. Tämä on jo eläkkeellä, ja aiempi työ on liittynyt palvelualaan, maanviljelyyn tai vastaavaan tai hän ei ole käynyt töissä ollenkaan. Hän on todennäköisesti sinkku tai leski, ja asuu yksin tai lastenlasten kanssa. Ikääntyminen vähentää todennäköisyyttä käyttää kännykkää ja tietokonetta.

2.2.5 Digiadaptiivisuus

Nevesin et al. (2015) mukaan viestintäteknologioiden suunnittelussa pitäisi ottaa huomioon myös ikäihmiset. Heillä on iso riski olla yksinäisiä, jäädä sosiaalisten piirien ulkopuolelle tai he ovat voineet menettää osan itsenäisyydestään eri syistä, jolloin teknologiaratkaisuilla voidaan auttaa heitä. Yli 80-vuotiailla esiin nousi useita tekijöitä, jotka vaikuttavat teknologian

käytön omaksumiseen. Nämä ovat sosiaaliset ja fyysiset tekijät, asenne, digitaaliset taidot ja käytettävyys, mitkä ovat osin päällekkäisiä keskenään.

Neves et al. (2015) kuvailee tekijöitä seuraavasti. Sosiaalisina tekijöinä ovat esimerkiksi perheenjäsenet, jotka auttavat ikäihmistä opettelemaan ja käyttämään laitteita. Sosiaalisen tuen puute voi johtaa motivaation katoamiseen. Myös kulttuurilliset erityispiirteet vaikuttavat uusien taitojen omaksumiseen. Fyysisinä ongelmina ovat heikentyneet motoriset taidot ja kömpelyys. Laite voi esimerkiksi tuntua painavalta tai sormet eivät osu oikeisiin kohtiin, eikä haluttu toiminto sen vuoksi onnistu. Asenteellisiin tekijöihin kuuluvat henkilön havaitsema hyödyllisyys, tämän myönteinen suhtautuminen oppimiseen sekä omistamisen tunne. Hyödyllisyyden kokemiseen vaikuttavat erilaiset käyttötavat, esimerkiksi osa käyttää laitteita passiivisesti vain vastaanottaen erilaisia medioita, kun taas toiset käyttävät laitetta myös median lähettämiseen, ja kumpakin tapaa käyttävät käyttäjät voivat olla tyytyväisiä omalta osaltaan. Myönteiseen oppimiskokemukseen vaikuttaa riittävästä tarjottu opetusapu eri muodoissa, kuten suullisina ja kirjallisina ohjeina. Digitaalisten taitojen puutetta voidaankin osittain kompensoida riittävällä sosiaalisella tuella, jolloin käyttäjä pystyy käyttämään laitetta, vaikka lähtötaidot olisivatkin heikot. Esimerkiksi perheenjäsenen avustaessa henkilö pystyy suorittamaan erilaisia tehtäviä. Käytettävyyden kokemukseen vaikuttaa sekä koettu helppous että toimintojen suorittamisen helppous. Esimerkiksi laitteen käyttö voidaan kokea helpoksi, vaikka toiminnon tekemiseen tarvitaan ohjeita. Monikäsitteisiä tulkittamahdollisuuksia pitäisi välttää, sillä ne voivat haitata omaksumista ja aiheuttaa turhautumista.

2.3 Elämänlaatu kolmannessa iässä

Kolmas ikä on verrattain myönteinen ikäkäsitys, joka sisältää enemmän hyvinvointia ja vapaa-aikaa kuin heikkoutta tai köyhyyttä. Kolmas ikä käsitteenä viittaa henkilöihin, jotka eivät enää ole työssäkäyviä, mutta ovat muuten hyvinvoivia ja toiminnallisia. Kolmas ikä ei suoraan viittaa mihinkään tiettyyn ikään, vaan häilyvään ikäryhmään eläköitymisen jälkeen ja ihmisen elämäntilanteeseen. Kolmannessa iässä ei vielä ole terveydentilan rajoittamia rasitteita, jotka usein mielletään vanhuuteen. Kolmannessa iässä olevat voivat kiinnostua omasta hyvinvoinnista, elintavoista, uusista odotuksista, kulttuurista ja kokemuksista. (Karisto et al., 2004)

Bowlingin (2005) mukaan useat eri asiat vaikuttavat myönteisesti yli 65-

vuotiaiden elämänlaatuun. Itsenäisyys ja oman elämän kontrolli nousevat esiin tärkeinä asioina, samoin riittävät ansiot. Nämä mahdollistavat elämisen omien odotusten mukaisesti. Muina vaikuttavina asioina ovat hyvät suhteet läheisiin ja naapureihin, sekä koti ja naapurusto. Elämänlaatua kohentavat harrastukset, jotka tuottavat mielihyvää, vaikka niitä tekisi yksin. Myös osallistuminen sosiaaliin aktiiviteetteihin muiden ihmisten kanssa on tärkeää. Lisäksi hyvä psyykkinen ja fyysinen terveys ja kykeneminen itsenäiseen toimintaan parantavat elämänlaatua. Wigginsin et al. (2004) käyttämä CASP-19-menetelmä mittaa useiden eri tekijöiden vaikutusta laadukkaassa elämässä. Alueina ovat kontrolli (*Control*), itsenäisyys (*Autonomy*), itsensä toteuttaminen (*Self realisation*) ja mielihyvä (*Pleasure*). Sekä Bowlingin että Wigginsin et al. tutkimuksissa on samoja teemoja, jotka vaikuttavat elämänlaatuun.

Kontrolli ja itsenäisyys ovat perustarpeita, joita ilman yksilö ei voi täysin osallistua yhteiskunnan toimintaan. Itsensä toteuttaminen ja mielihyvä ovat aktiivisempia näkökulmia. Ikä vaikuttaa elämänlaatuun sitä vähentävästi mitä vanhemmaksi elää, mutta menneellä elämänkaarella, toisin sanoen eletyllä elämällä, on merkitystä vain taloudelliseen turvallisuuteen ja asumiseen. Henkilön sukupuolella ei ole merkitystä elämänlaadun kannalta. Elämänlaatuun vaikuttavat myös asuinalue, rikollisuus ja sosiaaliset kontaktit. Esimerkiksi asuinalueen köyhyys voidaan liittää eristäytymisen ja ansassa olon tunteeseen, mikäli pelkää poistua asunnostaan esimerkiksi rikollisuuden vuoksi. Rikollisuuden väheneminen lisää turvallisuuden tunnetta ympäristössä ja voi parantaa myös yksilön itseluottamusta ja luottamusta ympäristöön. Sosiaaliset kontaktit mielletään usein myönteisiksi, mutta ne eivät aina itsessään paranna elämänlaatua, sillä osa kontakteista voi olla epämiellyttäviä. Toisaalta yhteisön tuki ja läheisyys vaikuttavat myönteisesti elämän laatuun. Tähän asti eletty elämä ei vaikuta tulevaan elämän laatuun, vaan siihen voi vaikuttaa itse, esimerkiksi kulttuurimeinon osallistumalla. (Wiggins et al., 2004)

Luku 3

Haastattelu tutkimuksen menetelmänä

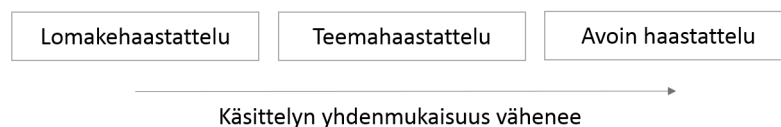
3.1 Haastattelutyypit

Haastattelu on kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä. Kvalitatiivisessa haastattelussa haastateltava jakaa tietoa kuvailemalla tiettyä ilmiötä tai teemaa, minkä haastattelija kerää talteen. Kuvailu perustuu haastateltavan oma-kohtaisiin kokemuksiin ilmiöstä. (DiCicco-Bloom & Crabtree, 2006) Haastattelussa on tarkoitus kerätä tietoa ennalta suunnitellusta aiheesta, johon haastattelija on perehtynyt etukäteen. Haastatteluja on useaa tyyppiä esimerkiksi avoin eli strukturoimaton haastattelu, teemahaastattelu tai puolistrukturoitu haastattelu ja lomakehaastattelu. (Hirsjärvi & Hurme, 2008)

Avoimessa haastattelussa keskustellaan vapaasti haastattelijan valitsemista teemoista luonnollisesti ilman ennalta muotoiltuja kysymyksiä. Kysymykset ovat yleensä avoimia eli ilman vastausvaihtoehtoja. Haastateltavalla on vapaus puhua aiheesta ja keskustelu voi poiketa siitä, jolloin haastattelijalla on mahdollisuus tarttua uusiin esille tuleviin aiheisiin. Avoin haastattelu sopii haastatteluihin, joissa pitää antaa tilaa haastateltavan vastauksille, esimerkiksi lääkärit käyttävät tätä tapaa. Puolistrukturoidussa haastattelussa keskustelua ohjataan valmiiden avointen kysymysten pohjalta, jolloin haastateltava voi vapaasti kuvailla vastaustaan. Se antaa vapauden esittää kysymyksiä eri järjestyksessä. Puolistrukturoitu menetelmä sopii haastatteluihin, joissa halutaan tietoa tietystä aiheesta, josta haastateltava saa itse vapaasti kertoa tietyissä rajoissa. Teemahaastattelu on puolistrukturoidun haastattelun kaltainen, mutta erona on se että, käsiteltäviä teemoista ei ole muodostettu suoria kysymyksiä etukäteen vaan ylhäällä

on pelkät teemat. Haastattelija ohjaa haastattelua teemojen pohjalta, mutta muuten haastateltavalla on vapaammat mahdollisuudet puhua aiheesta kuin puolistrukturoidussa haastattelussa. Teemat ovat kaikille haastateltaville samat. Lomakehaastattelussa jokainen haastateltava vastaa samassa järjestyksessä kaikkiin kysymyksiin, joissa on usein valmiit vastausvaihtoehdot. Tarkentaville kysymyksille ei ole mahdollisuutta. Tällä menetelmällä saadaan usein määrällistä tietoa, jota voidaan analysoida tilastollisesti. (Hirsjärvi & Hurme, 2008)

Kuva 3.1 havainnollistaa haastattelijan vapautta joustaa esimerkiksi kysymysten järjestyksestä tai kysymyksistä eri haastateltavien välillä. Esimerkiksi lomakehaastattelussa kysymykset ovat kaikille samat ja samassa järjestyksessä, kun taas avoimessa haastattelussa kysymykset ovat mahdollisesti kaikille erilaiset. Teemahaastattelu sijoittuu näiden välille. (Hirsjärvi & Hurme, 2008)



Kuva 3.1: Teemahaastattelu suhteessa lomakehaastatteluun ja avoimeen haastatteluun (Hirsjärvi & Hurme, 2008).

DiCicco-Bloom & Crabtree (2006) toteavat, että avoimessa haastattelussa haastattelijalla on suurin rooli havainnoinnissa ja keskustelun ohjaamisessa. Haastattelijan pitää saada selville tietoa havaitsemalla käyttäytymistä, vuorovaikutusta ja tapoja. Tällaisia tilanteita on esimerkiksi lääkärin vastaanotolla käyminen. Puolistrukturoidut haastattelut ovat rajatumpia kuin avoimet haastattelut, ja ne ovat yleensä järjestetty tarkasti etukäteen. Puolistrukturoidut haastattelut ovat yleisimmin käytetty haastattelumenetelmä kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Haastatteluja voidaan tehdä sekä yksin että ryhmissä. Yksilöhaastatteluissa päästään kyselemään tarkemmin yksilötasolla, kun taas ryhmähaastattelut tarjoavat otannan ryhmästä, jolloin myös ryhmädynamiikkaa voidaan havainnoida (Morgan, 1996). Näiden menetelmien lisäksi on olemassa myös syvähaastattelu, joka on yksilöllinen. Sen tarkoituksena on saada laajempaa tietoa juuri tätä yksilöä koskevasta aiheesta. (DiCicco-Bloom & Crabtree, 2006)

3.2 Haastattelijan ja haasteltavan suhde

Haastattelun tarkoituksena on kerätä yksityiskohtaisia kuvailuja ja kertomuksia henkilökohtaisista kokemuksista. Haastattelijan pitää luoda hyvä suhde haastateltavaan, jotta hän kokee turvalliseksi vastata esitettyihin kysymyksiin. Tämä koskee erityisesti syvähaastatteluita. Hyvä suhde saavutetaan parhaiten molemminpuolisena luottamuksella ja kunnioituksella, sekä suhtautumisella jaettavaan tietoon. Haastatteluympäristön tulisi olla turvallinen ja mukava. Hyvä suhde sisältää ymmärrystä, tutkiskelua, yhteistyötä ja osallistumista. Ensimmäisen kysymyksen tulisi olla avoin, laaja ja epäuhkaava. Vastauksissa annettuihin sanoihin voi tarttua ja niitä voi toistaa, jolloin haastateltava saattaa tarkentaa vastaustaan. Jatkokysymykset tulisi esittää myös avoimina ja epäsuorina, jolloin vastausta ei ole rajoitettu. Haastattelijalla on vastuu haastattelun ohjaamisesta. (Spradley, 2003; DiCicco-Bloom & Crabtree, 2006)

3.3 Haastattelutekniikat

Haastattelu voidaan tehdä monella tapaa esimerkiksi kasvokkain, puhelimitse tai tietokoneavusteisella viestinnällä (*Computer mediated communication, CMC*). Opdenakker (2006) vertailee neljää menetelmää, sillä internetin käyttö lisääntyy haastatteluissa, vaikka kasvokkain tehdyt haastattelut ovat yleisimpiä. Vertailussa ovat haastattelu kasvokkain, puhelimitse, sähköpostitse ja MSN-pikaviestipalvelulla.

3.3.1 Kasvokkain tehty haastattelu

Kasvokkain tehdyssä haastattelussa kommunikointi tapahtuu tahdistetusti ajan ja paikan suhteen, kun taas puhelussa aika on sama, mutta paikalla ei ole merkitystä. Tietokoneavusteiset viestimet ovat paikasta riippumattomia, mutta ne voivat olla ajallisesti tahdistettuja, kuten pikaviestimet, joissa ollaan yhteydessä reaaliaikaisesti tai ajasta riippumattomia, kuten sähköpostikeskustelu. Kasvokkain tehty haastattelu on ainoa menetelmä, jossa ollaan samassa paikassa, tällöin etuna on mahdollisuus luoda haastattelulle hyvä ilmapiiri. Lisäksi haastattelija voi hyötyä havainnoimalla sosiaalisia vihjeitä, kuten eleitä ja ilmeitä. Sosiaaliset vihjeet ovat tärkeitä, koska niistä voi tulkita lisää haastatteluun liittyen, esimerkiksi mielipiteitä eri asioita kohtaan. Kasvokkain tehdyissä haastatteluissa ei ole viivettä kysymyksen

ja vastauksen välillä, jolloin kumpikin osapuoli pystyy reagoimaan tilanteeseen heti. Nopealla reagoinnilla saadaan spontaaneja vastauksia, mutta haastattelijan pitää olla tarkkana tarkentavien kysymysten osalta, että ne eivät jää kysymättä. Kasvokkain tehdyn haastattelun haittoiksi mainitaan aika- ja rahakulut, sillä haastattelupaikalle meneminen saattaa viedä aikaa ja aiheuttaa matkakuluja. Etuna on se, että molemmat osapuolet tietävät haastattelun olevan päättymässä sosiaalisista vihjeistä, kuten paperin kasaamisesta. (Opdenakker, 2006)

3.3.2 Puhelinhaastattelu

Puhelinhaastattelun etuina ovat laaja maantieteellinen saavutettavuus, vaikeasti tavattavien haastateltavien saavutettavuus sekä matalampi kynnys keskustella arkaluontoisista asioista kuin esimerkiksi kasvokkain (Mann & Stewart, 2000). Puhelimitse tehdyn haastattelun haittana on sosiaalisten vihjeiden väheneminen, kun vastakumppania ei voi enää nähdä. Äänenpaino ja intonaatio kuuluvat silti puhelimesta. Haastattelijan on vaikeampaa luoda haastateltavalle miellyttävä ilmapiiri, kun he eivät ole samassa paikassa, eikä haastattelijalla tiedä millaisessa paikassa haastateltava on. Kuten kasvokkain tehty haastattelu, puhelinkin voidaan äänittää, jolloin kaikki informaatio tallennetaan. Puhelussa voi tulkita sosiaalisia vihjeitä ja päätellä sen olevan loppumassa, tämä nähdään etuna. (Opdenakker, 2006)

3.3.3 Pikaviestinhaastattelu

Pikaviestimellä, kuten MSN-messengerillä, tehdystä haastattelusta puuttuvat kokonaan spontaanit sosiaaliset vihjeet. (Opdenakker, 2006) Niitä voi korvata osittain emojiilla, mutta eri kulttuureissa erilaisilla emojiilla voi olla eri merkityksiä (Aoki, 1995). Haastattelijan pitää ottaa tämä huomioon analyysissään. Pikaviestin menetelmän hyötynä nähdään anonyymiteetin lisääntyminen, kun haastattelijalla ja haastateltavalla ovat fyysisesti eri paikoissa, jolloin haastateltava voi kertoa mielipiteensä rehellisemmin (Bampton & Cowton, 2002; Spears & Lea, 1994). Kuten puhelinhaastattelussa, tässäkin menetelmässä säästetään aikaa ja rahaa, vaikka MSN-haastattelu itsessään vie paljon aikaa. MSN-haastattelun huonona puolena on haastattelun laatu keskittymisen suhteen. Hyvänä puolena on, että häiritsevä taustamelu ei tallennu, koska haastattelu tapahtuu kirjallisena. Kirjallinen haastattelu voidaan tallentaa suoraan tietokoneelle, eikä sitä tarvitse ensin litteroida. MSN-haastattelussa vaarana on, että kommunikaatiossa on epäselvyyksiä

varsinkin jos kaksi viestiä lähetetään yhtäaikaaisesti, eikä voida olla varmoja mihin kysymykseen vastaus on osoitettu. Haastattelu voi hankaloitua myös huonon internet-yhteyden takia tai osapuolten hitaasta tekstin kirjoittamisesta (Markham, 2004). Haastattelun päättäminen voi olla ongelmallista, sillä se saattaa tuntua äkilliseltä ilman sosiaalisia vihjeitä. (Opdenakker, 2006)

3.3.4 Sähköpostihaastattelu

Sähköpostihaastattelun etuna on haastateltavan saavutettavuus paikasta ja ajasta riippumatta, jolloin osallistuja vastaa haastattelukysymyksiin silloin kun tälle sopii. Myös haastattelijalla on enemmän aikaa muodostaa kysymyksiä. Haittana, kuten MSN-haastattelussa, tässäkin menetetään kokonaan sosiaaliset vihjeet. Haastattelija saattaa joutua odottamaan vastauksia pitkään, jos haastateltava ei ole aktiivinen. Tällöin on mahdollista, että haastateltava ei vastaa, jolloin tätä voidaan muistuttaa. Vastauksien spontaanisuus saattaa kadota, kun vastauksiin käytetään paljon aikaa. Sähköpostit voidaan suoraan tallentaa tietokoneelle, jolloin litterointiin ei kulu aikaa. Sähköposteja lähettäessä ei tarvitse tehdä muistiinpanoja, koska haastattelijalla on aikaa tarkistaa, mitkä kysymykset on jo kysytty. Huono puoli on haastattelun lopettaminen, koska joskus sähköpostikeskustelu vain unohdetaan ja toisinaan sitä on vaikea päättää. (Markham, 2004; Opdenakker, 2006)

3.4 Haastattelun tallennus ja litterointi

Haastattelu voidaan tallentaa monella tavalla, esimerkiksi äänittämällä, videoimalla ja tekemällä muistiinpanoja, joista yleisin tapa on äänittäminen. Haastattelun äänittäminen takaa sen, että kaikki kerrottu tieto tulee talteen. On kuitenkin hyvä tehdä muistiinpanoja yhtä aikaa, jotta voi varmistaa, että kaikki kysymykset on kysytty. Muistiinpanot ovat tarpeelliset myös siinä tilanteessa, jos äänitys epäonnistuu. (Opdenakker, 2006) Äänittämisen harjoittelu on tärkeää, jotta valmis äänite olisi laadultaan paras mahdollinen. Äänitettä tulee kohdella huolella, ja se tulee tuhota litteroinnin tai analysoinnin jälkeen, jolloin äänitettä ei voida väärinkäyttää. Litterointi kannattaa tarkistaa kuunnellen samanaikaisesti äänitettä, jolloin voi varmistua, että lauseiden merkitykset eivät muutu. Haastattelun analysoimiseen voi käyttää esimerkiksi Atlas.ti-tietokoneohjelmaa. Ohjelma ei itsessään analysoi dataa, vaan sitä käytetään apuna analysointiprosessissa. (DiCicco-Bloom & Crabtree, 2006)

3.5 Eettiset kysymykset

Haastatteluun tutkimuksen menetelmänä liittyy eettisiä kysymyksiä, jotka on syytä ottaa huomioon. DiCicco-Bloom & Crabtree (2006) luettelevat niitä neljä: odotuksenvastaisen harmin riskin vähentäminen, haastateltavan jakaman tiedon suojeleminen, tutkimuksen luonteesta kertominen haastateltavalle ja hyväksikäytön riskin vähentäminen. Ensimmäinen viittaa mahdollisesti käsittelemättömiin kokemuksiin, jotka liittyvät haastattelun aiheeseen. On siis otettava huomioon, että haastattelu saattaa herättää odottamia reaktioita haastateltavassa. Toinen eettinen kysymys on taata haastateltavan anonymiteetti, jolloin haastateltavan vastauksien perusteella ei tälle koidu harmia. Kolmas kysymys liittyy kerättävään tietoon, jota ei voida täysin ennustaa tutkimuksen alussa. Usein haastateltavalta kysytään suostumus tutkimukseen (Jacob & Furgerson, 2012) ja osallistujalla on oikeus lopettaa tutkimus missä tahansa vaiheessa. Neljäs kysymys liittyy siihen, että tutkimuksessa pitää ymmärtää vastaajien antama panos tutkimukseen, eikä sitä tule hyväksikäyttää (DiCicco-Bloom & Crabtree, 2006).

Luku 4

Tutkimusaineisto ja -menetelmät

4.1 Tutkimusympäristö ja aineisto: Lounea

Diplomityön tapaustutkimusosuudessa tehdään haastattelututkimus. Tutkimusympäristönä on Lounean toimialue ja siellä asuvia 60–67-vuotiaita asiakkaita. Lounea on tietoliikenneyhteyksiä ja -palvelua tarjoava yritys, joka toimii paikallisella tasolla. Lounean palvelut kattavat Forssan, Liedon, Lohjan, Loimaan, Salon ja Sastamalan alueet. (Lounea, 2014) Alue on pääosin maaseutua, jonka asukkaiden keski-ikä on nousussa (Tilastokeskus, 2015). Tutkimuksen avulla pyritään selvittämään, miten Lounean palvelut muodostavat merkityksellisen jatkumon uuden digisiirtymän yhteydessä. Keskeisinä lähtökohtina ovat kysymykset siitä, mitä lisäarvoa tuottavia digitaalisia palveluja olisi tarjottavissa tämän ikäryhmän asiakkaille.

4.2 Haastattelut

4.2.1 Suunnittelu

Tässä tutkimuksessa menetelmäksi valittiin teemahaastattelu, joka toteutetaan kasvokkain. Tällöin avoimet kysymykset teemojen pohjalta ohjaavat haastattelua antaen samalla haastateltavalle vapauden kertoa vastauksensa omin sanoin ja haastattelijalle mahdollisuuden tulkita sosiaalisia vihiä. Avointen kysymysten ansiosta tätä menetelmää voidaan käyttää selvittämään asioiden merkityksellisyyttä. (Hirsjärvi & Hurme, 2008; Opdenakker, 2006) Yksilöhaastattelu sopii tähän tutkimukseen paremmin kuin

ryhmähaastattelu, sillä yksilö pystyy kertomaan tarkemmin henkilökohtaisesta kokemuksestaan yksin. Lisäksi ryhmädynamiikkaa tai yleistä mielipidettä ei haettu, vaan nimenomaan yksilökokemuksia. (Morgan, 1996)

Tutkimuksessa on tarkoitus haastatella kahta erilaista käyttäjäryhmää. Ensimmäisessä ryhmässä olisi henkilöitä, jotka olivat verrattain uusia kännykän ja tietokoneen käyttäjiä, jotta heiltä saataisiin mielipiteitä, mitä uutta ja merkityksellistä nämä laitteet ja palvelut ovat tuoneet heidän elämäänsä lähikuukausina. Lounean asiakasdatasta oli haastavaa valita henkilöitä, jotka kuuluivat tähän kategoriaan. Oli mahdotonta todeta, mikäli joku oli viime aikoina aloittanut kännykän tai tietokoneen käytön, sillä he olivat voineet olla toisen operaattorin asiakkaina aiemmin. Uudelleen määrittelyssä valinta kohdistui asiakkaisiin, jotka olivat hankkineet valokuituliittymän, jolloin haastateltavilla oli käytössä uusinta teknologiaa. Suunnitelman mukaan ensimmäisen ryhmän vastausten perusteella haastateltaisiin toista ryhmää, jotka eivät ole vielä käyttöönnottaneet digitaalisia palveluita. Toisen ryhmän haastattelun tarkoituksena oli peilata heidän toiveita ja oletuksia suhteessa ensimmäisen ryhmän kokemaan lisäarvoon ja merkityksellisyyteen.

Ensimmäisen ryhmän haastatteluiden jälkeen tulokset analysoitiin ja yhteenveto niistä esitettiin Lounealle. Ryhmän tuloksissa oli mielenkiintoisia aiheita, joista Lounea halusi lisää tietoa, joten Lounean kanssa sovittiin, että toisen haastatteluryhmän fokus muuttuisi. Lisäksi alkuperäinen suunnitelma löytää toiseen ryhmään henkilöitä, jotka eivät käyttäneet digitaalisia palveluita kyseenalaistettiin, sillä vaikka asiakkailla ei olisi Lounean kautta näitä palveluita, niin ne olisi voitu hankkia muualta. Uudelleen määriteltynä toiseen haastatteluryhmään etsittäisiin henkilöitä, jotka kokevat tarvitsevansa tukea kännykän tai tietokoneen käytössä. Haluttiin selvittää, millainen heidän tuentarpeensa on ja miten heille pystyisi paremmin kohdentamaan sopivia palveluja.

Teknologian käytössä tukea tarvitsevien henkilöiden valinta tehtiin haastatteluaikaa sovittaessa. Heiltä kysyttiin, ovatko he tarvinneet apua kännykän tai tietokoneen käytössä viime kuukausien aikana. Tähän kysymykseen päädyttiin, koska voi olla vaikeaa vastata tarvitseeko apua yleisesti, mutta on helpompi miettiä, onko pyytänyt apua viime kuukausien aikana. Viimeiset kuukaudet ei rajaa aikamäärettä liian tiukaksi, mutta on sekä tarpeeksi lyhyt että toisaalta myös riittävän pitkä aika. Ilman ajanmäärittä kysymys olisi liian laaja, koska todennäköisesti jokainen tarvitsee jossain vaiheessa johonkin teknologia ongelmaan apua. Avuntarpeen laatua ei rajoitettu. Avun pyytäminen itsessään on selkeä merkki, että apua on tarvittu.

Haastattelurungon pohjana käytettiin Nevesin & Amaron (2012) Lissabonissa vuonna 2012 tekemää tutkimusta, joka käsitteli yli 64-vuotiaiden kännykän, tietokoneen ja internetin käyttöä. Kysymykset hahmoteltiin tutkimuksen vastausten perusteella. Haastattelun kysymykset tehtiin suomeksi äidinkielenään suomea puhuville henkilöille. Haastattelun kysymysaiheet löytyvät liitteestä B. Toiselle haastatteluryhmälle esitettiin kolme lisäkysymystä, joiden avulla haluttiin ymmärtää, millaisia haasteita he kohtaavat ja miten ne ratkaistaan. Lisäksi haluttiin selvittää, miten he suhtautuvat tukipalveluihin ja käyttäisivätkö he niitä. Muuten haastattelurunko oli sama kuin ensimmäiselle ryhmälle. Toisen ryhmän lisäkysymykset ovat merkitty *-merkillä.

4.2.2 Osallistujat

Ensimmäiseen haastatteluryhmään osallistui viisi henkilöä ja toiseen ryhmään kolme henkilöä. Tutkimuskohteet rekrytoitiin Lounean asiakkaista. Haastateltavia lähestyttiin ensin puhelimitse Lounean edustajien toimesta, jotta asiakasluottamus säilyisi. Näin varmistettiin, että yhteystietoja ei luovutettu diplomityöntekijälle ilman asiakkaan lupaa. Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. He saivat palkkioksi yhden kuukauden liittymämaksun ilmaiseksi. Haastateltavan piti olla kykenevä itsenäiseen elämään.

Ensimmäisen ryhmän haastateltavista kaksi oli miehiä ja kolme naisia. He olivat 61–67-vuotiaita ($M = 64,6$), joista neljä oli eläkkeellä ja yksi työelämässä. Toisen ryhmän haastateltavista kaksi oli miehiä ja yksi nainen. He olivat 65–67-vuotiaita ($M = 65,7$), joista kaikki kolme olivat eläkkeellä. Yhteensä haastateltiin kahdeksaa 61–67-vuotiaasta henkilöä ($M = 65$); miehiä oli neljä ja naisia neljä, yksi oli työelämässä ja muut olivat eläkkeellä. Miehiä ja naisia pyrittiin ottamaan haastatteluun saman verran, ja tässä tavoitteessa onnistuttiin. Eläkeläisten suurta osuutta haastateltavista selittää se, että ehdokkaille soitettiin toimistotuntiaaikoina, jolloin eläkeläisiä oli helpompi tavoittaa kuin työssäkäyviä. Taulukkoon 4.1 on kerätty ammatti- ja koulutustiedot osallistujista sukupuolen mukaan. Osallistujien koulutus vaihteli kansakoulusta yliopistoon. Ammattitausta oli myös laaja, sairaanhoitajasta yrittäjään, tuotantopäällikköön ja lehtoriin.

Taulukko 4.1: Haastatteluun osallistuneiden sukupuoli, ammatti ja koulutus.

Haastattelu-ryhmä	Haastateltava	Sukupuoli	Ammattiryhmä	Koulutuksen taso
1	H1	Mies	Rakennustyöntekijä	Perusaste
1	H2	Mies	Teollisuuden tuotantojohtaja	Korkea-aste
1	H3	Nainen	Lastenhoitaja	Perusaste
1	H4	Nainen	Opettaja	Korkea-aste
1	H5	Nainen	Toimisto- ja asiakaspalvelutyöntekijät	Toinen aste
2	H6	Mies	Sairaanhoitaja	Toinen aste
2	H7	Mies	Jakelujohtaja	Toinen aste
2	H8	Nainen	Valmistustyöntekijä	Toinen aste

4.2.3 Toteutus

Haastattelu alkoi lyhyellä diplomityöntekijän ja tutkimusaiheen esittelyllä. Haastattelun alussa haastatteluosuus (liite A) käytiin läpi ja allekirjoitettiin yhdessä. Nämä loivat pohjan luottamukselle ja jaetun tiedon kunnioitukselle. Haastateltava voi luottaa, että häntä koskeva tieto ei päädy väärin käsiin ja sitä käsitellään huolella. Haastattelun paikaksi valittiin haastateltavan koti, jolloin haastateltavalla on valmiiksi tuttu ja turvallinen ympäristö. Yhteinen paikka mahdollistaa kasvotusten tapahtuvan haastattelun, jolloin haastateltavaa on helpompi tulkita. (Spradley, 2003; DiCicco-Bloom & Crabtree, 2006)

Yksi pilottihaastattelu pidettiin ennen varsinaisia haastatteluja. Sen avulla varmistettiin kysymysten aiheiden kattavuus ja haastattelun kesto. Pilottihaastattelu kesti odotettua lyhyemmän ajan, joten haastattelurunkoon lisättiin muutama kysymys. Pilottihaastattelu toimi myös hyvänä harjoituksena kokemattomalle haastattelijalle, ja se valmisti haastattelijaa hyvin varsinaisiin haastatteluihin. Pilottihaastattelu oli vain harjoitusta varten, eikä sitä analysoida varsinaisten haastattelun tulosten kanssa. Pilottihaastattelua lukuun ottamatta haastateltavat asuivat Salon alueella, keskustan ulkopuolella.

Teemahaastattelu koostui neljästä osiosta. Ensimmäisessä kysyttiin perustiedot kuten ikä, eläkeellä olo, ammatti ja koulutus. Toisessa ja kolmannessa osiossa selvitettiin haastateltavan kännykän ja tietokoneen käyttöä. Neljäs osio käsitteli muita verkkopalveluita, kuten suhtautumista uusiin palveluihin ja sovelluksiin sekä internetiin. Haastattelut äänitettiin Android-älypuhelimella asennetulla sovelluksella, koska sillä äänitetyn tallenteen

laatu oli parempi kuin ääninauhurilla tehty testiäänitys. Haastattelun aikana tehtiin myös muistiinpanoja haastattelun tueksi.

4.3 Analysoinnin menetelmät

Äänitallenteet litteroitiin ja analysoitiin käyttäen apuna Atlas.ti-ohjelmaa. Aineistolle tehtiin laadullinen analyysi. Analysointi tehtiin luokittelemalla litteroinnin tuloksena saadut tekstit eri koodeilla. Tätä kutsutaan aineistolähtöiseksi sisältöanalyysiksi (Hsieh & Shannon, 2005). Koodeja käytetään helpottamaan tekstin käsittelyä. Tässä työssä koodeja ei oltu varsinaisesti määritelty etukäteen, mutta haastattelurungon kysymykset (liite B) määrittivät koodien teemat. Myös uusia koodeja nousi esiin aineistosta. Ennalta määrittelemättömiä koodeja kutsutaan emergenteiksi (Taylor-Powell & Renner, 2003). Koodit voivat olla erilaisia yksiköitä, mitkä parhaiten kuvaavat aineiston osia. Ne voivat olla esimerkiksi yksittäisiä sanoja kuten verbejä tai substantiiveja, tai ne voivat olla tarkempia kuvauksia kuten lauseita. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006)





























Haastattelussa kysymykset eivät esiintyneet samassa järjestyksessä kaikille haastateltaville, joten litteroiduista teksteistä koodattiin vastaukset jokaiselle haastattelurungon kysymykselle. Tässä kohdassa koodi oli muotoiltu siten, että se oli sama kuin haastattelun yksittäinen kysymys (kuva 4.1). Koodauksen jälkeen vastauksia oli helppo käsitellä valitsemalla käsiteltävää kysymystä esittävä koodi.

Name	Grounded
1_01. Onko sinulla kännykkä?	8
1_02. Oletko hankkinut kännykän itse?	8
1_03. Mihin tarkoitukseen hankit kännykän?	9
1_04. Kuinka pitkään sinulla on ollut kännykkä?	8
1_05. Kuinka usein käytät kännykkääsi?	10
1_06. Mikä on kännykkäsi pääkäyttötarkoitus? Mitä teet kännykälläsi eniten?	9

Kuva 4.1: Esimerkkejä kysymysten perusteella luoduista koodeista Atlas.ti-ohjelman näkymässä.

Kysymysten koodauksen lisäksi tehtiin toinen luokittelu esiin nousevien teemojen pohjalta. Yhteensä koodeja tuli yli 460, sillä koodausprosessi oli iteratiivinen, eikä vanhempia koodeja poistettu uudempien tieltä. Iteratiivisuus johtui siitä, että alussa oli vaikeampi hahmottaa, millaisia koodeja

tulisi luoda, joten ne kehittyivät prosessin aikana. Kaikki saman haastattelutavan kertomat toistot tai toisin sanoin kuvaamat asiat koodattiin. Tällöin toistettavat asiat saivat painoarvoa samaan tapaan, mitä haastateltava oli antanut niille haastattelussa. Toisesta luokittelusta saadut koodit lajiteltiin koodiperheisiin (kuva 4.2) eli erilaisiin kategorioihin (Frieze, 2013), jotka ovat relevantteja tämän tutkimuksen kannalta.

Name	Size
 Ajasta ja paikasta riippumattomuus	14
 Avun saanti	12
 Dedikoitu käyttötarkoitus	88
 Elämän yksinkertaistaminen	25
 Haitat	79
 Henkilökohtaisuus	13
 Hyödyt	71
 Ikään vetoaminen	10
 Kokemus	67
 Käyttötarkoitus	99
 Me	6
 Mielihyvä/Myönteinen	53
 Mielipaha/Kielteinen	58
 Minä haluan ymmärtää ja valita	46
 Paikallisuus	1
 Perustieto	5
 Seuranta	8
 Sosiaalinen vaikutus	17
 Suhtautuminen laitteeseen	113
 Suhtautuminen omiin taitoihin	55
 Suhtautuminen sovellukseen tai palveluun	92
 Suhtautuminen turvallisuuteen	45
 Tarve	42
 Tietoinen valinta jättää käyttämättä	27
 Tuki	23
 Työelämän kompleksisuus	11
 Vaatii itseltä toimenpiteitä	21
 Ylimääräiset ohjelmat	12

Kuva 4.2: Koodiperheet Atlas.ti-ohjelman näkymässä.

Koodiperheissä koodeja on kerätty yhteen erilaisten teemojen mukaan, jotka parhaiten kuvaavat koodirypästä. Koodiperheet on esitetty kuvassa 4.2. Koodiperheet olivat erilaisia ryhmiä, kuten "Hyödyt", "Haitat", "Minä haluan ymmärtää ja valita", "Seuranta" ja "Ikään vetoaminen". Yksi koodi voi

kuulua useampaan koodiperheeseen, mikä selittää kuvassa 4.2 näkyvät koodiperhekohtaiset koodien määrät.

Tässä vaiheessa toisen luokittelun koodeista valittiin mielenkiintoisimmat, joihin keskityttiin. Näitä koodiperheitä käytettiin vastaamaan tutkimuskysymyksiin ja pohdinnan apuna. Koodien ja koodiperheiden perusteella raportoitiin tulokset luvussa 5. Kuvassa 4.3 on osa "Minä haluan ymmärtää ja valita" -koodiperheen koodeista. Tähän koodiperheeseen on koottu ymmärtämiseen ja valitsemiseen liittyviä koodeja 46 kappaletta. Useimmat koodeista esiintyvät vain kerran, koska ne ovat melko tarkasti koodattuja. Esimerkiksi "Arka, kun ei ole tietotaitoa" ja "Arkuutta päivityksissä" ovat eri koodit, vaikka molemmissa on yhteisenä tekijänä arkuus. Päivitykset ovat kuitenkin tarkempi määritelmä kuin yleinen tietotaito, joten nämä koodit pidettiin erillään. "Ei halua olla aina tavoitettavissa" esiintyi kolmesti haastatteluissa. Se esitettiin yhtenä koodina, koska asiayhteys oli sama, vaikka haastateltavat eivät kertoneet asiaa samoilla sanoilla.

Codes in family (45):

Arka, kun ei ole tietotaitoa {1-0}
 Arkuutta päivityksissä {1-0}
 Arvostaa ajasta riippumatonta palveluiden saatavuutta {1-0}
 Asentaa suositeltuja sovelluksia {1-0}
 E-laskutus kokemus negatiivinen {1-0}
 Ei aikaa aiemmin päättää mitä haluaa tehdä {1-0}
 Ei halua olla aina tavoitettavissa {3-0}
 Eläkeläisille käyttötukea {1-0}
 Epämääräiset sähköpostit/roskaposti {1-0}
 Epävarmuus {1-0}
 Haluaa nähdä laskun {1-0}
 Hinnan nosto pakotuskeinona {2-0}
 Hoitaa kaikki itse {1-0}

Kuva 4.3: Esimerkki "Minä haluan ymmärtää ja valita" -koodiperheen koodeista Atlas.ti-ohjelman näkyvässä.

Luku 5

Tulokset ja analyysi

Haastattelut tehtiin kahdessa erässä. Ensimmäisen ja toisen ryhmän tulokset raportoidaan yhdessä, sillä kysymykset olivat samat kolmea kysymystä lukuun ottamatta. Nämä kolme kysymystä, jotka esitettiin vain toiselle ryhmälle, raportoidaan luvussa 5.9. Tabletin käytöstä ei kysytty haastattelussa erikseen, koska se ei ollut osana Nevesin & Amaron (2012) tutkimusta, jota käytettiin tutkimuksen pohjana. Tabletin käyttö tuli esiin osana haastattelua, siitä raportoidaan luvussa 5.7. Haastattelut analysoitiin laadullisella analyysillä luvun 4.3 mukaisesti.

Haastateltavat saivat vapaasti kertoa käyttötottumuksistaan. Tarkentavia kysymyksiä käytettiin apuna, mikäli haastateltavalle ei tullut kerrottavaa mieleen. Tarkentavina kysymyksinä kännykän käytöstä kysyttiin viihtelisimmistä vaihtoehtoista, kuten yhteisöpalvelimistä ja sosiaalisesta mediasta. Yleishyödyllisiä tarkennuksia olivat sähköpostin ja verkkopankin käyttö sekä ajanvaraus esimerkiksi lääkäriin. Tietokoneen käyttöön liittyen kysyttiin edellä mainittujen lisäksi pelaamisesta ja tekstinkäsittelystä.

5.1 Tietotekninen välineistö

Kaikilla kahdeksalla haastateltavalla oli oma kännykkä sekä oma tai asuin-kumppanin kanssa yhteinen tietokone. Kuusi henkilöä oli hankkinut kännykensä itse, yhdellä oli työsuhdepuhelin ja yksi oli saanut sen lahjaksi aikuisilta lapsiltaan. Kaikilla käyttäjillä on ollut kännykkä jo pitkään, niiden yleistymisestä lähtien, ja ne oli hankittu yhteydenpitotarkoitukseen. Yksi käyttäjistä mainitsi hankkineensa kännykän yrityksensä tarpeisiin, muut yksityiskäyttöön. Kuusi henkilöä oli hankkinut tietokoneen itse tai yhdes-

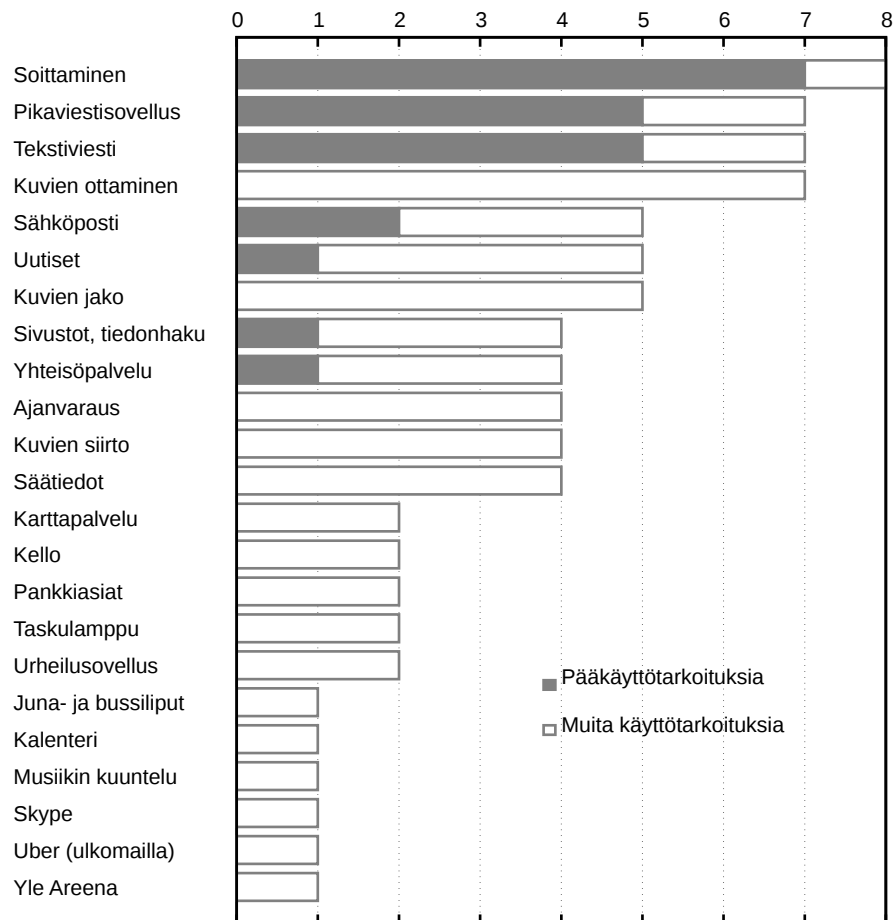
sä asuinkumppaninsa kanssa, kaksi oli saanut tietokoneen lahjaksi aikuisilta lapsiltaan. Myös tietokone on kännykän tavoin ollut haastateltavilla jo pitkään. Se oli hankittu yleiskäyttöön kuten laskujen maksamista varten tai vapaa-ajan tarpeisiin. Lisäksi haastateltavista viisi käytti tablettia, yhdellä oli taloudessa tabletti, mutta hän ei käyttänyt sitä ja kahdella ei ollut tablettia ollenkaan. Kaikilla henkilöillä oli pääsy internetiin vähintään yhden laitteen kautta.

5.2 Kännykän käyttötottumukset

Kännykkää käytettiin pääosin usein, sillä kuusi haastateltavista kertoi käyttävänsä kännykkää useita kertoja päivässä. Kaksi haastateltavista kertoi käyttävänsä kännykkää selvästi vähemmän; H6 noin joka toinen päivä ja H8 toisinaan useita kertoja päivässä, toisinaan ei ollenkaan. Nämä harvemmin käyttävät kertoivat, että eivät tarvitse kännykkää sen useammin. Kaikilla haastateltavilla kännykkä kulki mukana joka paikassa, vaikka kaksi toivoi yleisesti kännykän käytön vähenevän, jotta ihmiset voisivat paremmin keskittyä toisiinsa ja läsnäoloon arjen askareissa. Kahdella ei ollut internet-yhteyttä kännykässä.

Kuva 5.1 esittelee haastateltavien kertomia kännykän pääkäyttötarkoituksia. Haastateltavat saivat kertoa useita käyttötarkoituksia. Suurin osa mainitsi yhteydenpidon erityisesti läheisiin soittamalla, WhatsApp-pikaviestisovelluksella tai tekstiviesteillä. Näiden lisäksi mainittiin myös sähköpostin ja Facebook-yhteisöpalvelun käyttö sekä uutisten lukeminen ja internetin selailu. Yhteydenpito tavalla tai toisella vaikutti olevan kännykän tärkein käyttötarkoitus.

Edellä mainittujen pääkäyttötarkoitusten lisäksi haastateltavilta kysyttiin, mihin muihin asioihin he käyttävät kännykkää. Kuva 5.1 esittelee useita eri käyttötarkoituksia. Sivustot ja tiedonhaku on ryhmitelty yhteen niiden samankaltaisen selailuluonteeseen vuoksi. Kuvien ottaminen oli suosituinta, vain H3 kertoi, että ei ota kuvia kännykällä vaan kameralla. Yli puolet oli jakanut kuvia lähipiirille esimerkiksi WhatsAppissa, ja kuvia myös tallennettiin omalle tietokoneelle tai pilvipalveluun. Kännykkää käytettiin uutisten ja säätietojen seuraamiseen, sähköpostiin ja Facebookin käyttöön. Kännykkäsovelluksia hyödynnettiin vapaa-aikana ja harrastuksissa, muun muassa SportsTracker, Pinterest ja karttapalvelut mainittiin haastatteluisissa. Muutama käytti kännykkää verkkopankissa asiointiin tai matkalippujen varaukseen. Näiden lisäksi kännykästä hyödynnettiin useita perusomi-



Kuva 5.1: Kännykän käyttötarkoituksia (N=8).

naisuuksia kuten kelloa, laskinta, kalenteria ja taskulamppua. Haastateltavien kännykän käyttötottumukset vaihtelivat suuresti aktiivisesta ja monipuolisesta sovellusten hyödyntämisestä vain soittamiseen ja tekstiviestien lukemiseen.

Kolme henkilöä piti kännykkää myös turvana. Kahdella haastateltavista oli kaksi kännykkää, joista toinen toimi varakännykkänä. H3:lla varakännykkä oli aina mukana siltä varalta, että ensisijaisesta kännykästä esimerkiksi loppuisi akku hädän hetkellä. H7:lla varakännykkä oli ladattuna kotona pöytälaatikossa, hän kertoi päivittävänsä kännykän sovelluksia säännöllisesti. H7 perusteli varakännykän tarvetta sillä, että kotona ei ollut enää

lankapuhelinta, eikä apua pystyisi hälyttämään, jos ensisijainen kännykkä rikkoutuisi. Lisäksi H5 kertoi, että kännykkä kulkee hänellä aina mukana, koska sillä pystyisi hälyttämään apua, jos jotain sattuisi esimerkiksi lenkkipolulla.

5.3 Kännykän käytön kokemus

5.3.1 Sovellusten ja toimintojen käyttäminen

Haastateltavilta kysyttiin, miten helppoja tai vaikeita heidän kännykällä käyttämänsä toiminnot ja sovellukset ovat. Kuten edellä raportoitiin (luku 5.2), käyttötottumukset vaihtelivat hyvin aktiivisesta käytöstä perustointoihin. Kaikki kokivat hallitsevansa käyttämänsä toiminnot ja sovellukset hyvin, ja ne koettiin helpoiksi.

H3 käytti kännykkää suppeimmin ja oli tyytyväinen käyttöönsä. Hän kertoi, että kännykkään tallennettuja yhteystietoja on helppo käyttää, jolloin puhelinnumeroita ei täydy muistaa ulkoa. H3 kertoi lukevansa tekstiviestit sujuvasti, vaikka ei itse lähetä niitä. Hän ei ole yrittänyt lähettää tekstiviestejä, sillä tekstiviestien kirjoittamisen opettelu ei ole kiinnostanut, vaikka ohjausta oli ollut tarjolla, koska hän kokee puhelut henkilökohtaisemmiksi.

"Mä oon hirveesti siis niinku käytännön ihminen, et tämmöset jutut ei mua ees kauheesti kiinnosta. Niin niin en oo hirveesti harjoitellu [tekstiviestien lähettämistä], et... Noi tyttöthä yrittää kauheesti mua opettaa." -H3

Uudet sovellukset ja toiminnot vaativat perehtymistä. Kolme henkilöä kertoi, että toimintoja ja sovelluksia on helppo käyttää, kun on ensin opetellut niiden käytön. Myös H7, joka on haastattelun perusteella aktiivisin teknologian käyttäjä, kertoi uuden käyttöjärjestelmän päivityksen tai sovelluksen uudistumisen tuottaneen aluksi ihmetystä, mutta tottuneensa muutokseen nopeasti. Ärsytystä aiheutti erityisesti se, että ohjelmiin lisätään ominaisuuksia, joita peruskäyttäjä ei tarvitse.

"Miks tää nyt piti muuttaa tänne, ku tää edellinenki toimi ihan hyvin, pannaas jotain semmosia lisäominaisuuksia, jotka sit, joita ei tarvi kukaan muu, kuin sen systeemin kehittäjä. Et käytön kannalta ei oo mun mielestä käyttäjälle siitä mitään hyötyä eikä iloa." -H7

Lisäksi harvemmin käytetty sovellus aiheutti esimerkiksi H6:lle epävarmuutta. Hän kertoi, että WhatsAppin käyttöä tai sähköpostin lähettämistä täytyy miettiä jo pidempään, jotta käyttö onnistuisi.

Osa sovellusten ominaisuuksista jakoi mielipiteitä, esimerkiksi H1 koki ennustavan tekstinsyötön helpottavaksi, koska kirjoitusvirheet saa vältettyä sillä, kun taas H2 ärsyyntyi korjausehdotuksista, kun käytössä on eri kirjoituskieli kuin mitä sovelluksen asetus on. H1:n mieleen oli myös sijaintiin perustuva säätiedon päivitys.

5.3.2 Hyvät ja huonot kännykällä tehtävät asiat

Helppojen ja vaikeiden toimintojen lisäksi kysyttiin, mikä on erityisen hyvää ja huonoa kännykän käytössä. Erityisen hyväksi kännykällä tehtäväksi asiaksi nousi lähipiirille soittaminen, jonka mainitsi puolet. Muita hyviä asioita kännykässä oli tiedonhaun helppous, minkä kertoi kolme henkilöä. Yksittäisiä asioita oli internet-yhteyden toimivuus, ajankulukuksi selailu, pankkipalvelut, reaaliaikaiset säätiedot sekä iloa tuottava valokuvaus. Hyvät asiat liittyivät siis sosiaalisiin kontakteihin, arjen askareisiin ja itsensä viihdyttämiseen.

Erityisen huonoja asioita ilmeni enemmän, vaikka puolet haastateltavista sanoi, että kännykän käytössä ei ole erityisen huonoja piirteitä. Ne liittyvät itse laitteen käyttöön, sen sovelluksiin ja omaan osaamattomuuteen.

Heikoimmat kännykän käyttäjät suhtautuivat hyvin eri tavoin sen käytön huonoihin puoliin. H3, joka käytti kännykkää vain soittamiseen ja tekstiviestien lukemiseen, näki ainoana huonona puolena, että kännykkä piti muistaa ladata. H3:n tapaan H6 käytti kännykän ominaisuuksia vähäisissä määrin. Hän sanoi, että kaikki muu on huonoa, paitsi soittaminen ja viestit, koska hän ei osaa muuta. Molemmat kertoivat tietävänsä, että kännykkää voisi käyttää monipuolisesti, mutta H3 ei kokenut tarvitsevansa muuta, ja H6 ei ole kokeillut, mutta oli hieman harmissaan käyttämättömistä mahdollisuuksista.

"Kyllähän tässä ominaisuuksia on vaikka miten paljon. Emmä niitä koskaan oo kokeillu ja osaa ettiikkään sieltä." -H6

H2 ja H5 kiinnittivät huomiota sovelluksiin ja toimintoihin, jotka eivät toimineet tai olivat erilaisia eri laitteissa. Esimerkiksi H2:lla on ollut ongelmia saada kännykkäsovelluksella toimiva yhteys digitaalisella näytöllä varustettuun kahvikuppiin. H5 koki yhteystietojen epäonnistuneen siirron kän-

nykästä toiseen omaksi virheekseen. Ärsytystä lisäsi se, että hän oli yrittänyt korjata tilanteen matkapuhelinliikkeessä, mutta oli lopulta joutunut tallentamaan numerot sitä mukaan, kun joku otti häneen yhteyttä. Huonona asiana nousi esiin H7:n mainitsemat mainokset sovelluksissa, jotka hidastavat käyttöä esimerkiksi sillä, että niihin pitää reagoida sulkemalla ne ennen kuin käyttöä voi jatkaa.

H5 kertoi myös muutamasta negatiivisesta kokemuksesta. Liittymän vaihto oli aiheuttanut hänelle ikävän puhelinlaskun, sillä hän ei ollut ymmärtänyt, mitä liittymä sisältää ja hän oli jatkanut käyttöään normaalisti. Hän kertoi myös, että hänen lapsensa saa langattomasta verkosta oireita, joten kotona ei ole lainkaan käytössä langatonta verkkoa ja öisinkin puhelinta pidetään mieluiten lentotilassa.

5.4 Uudet kännykkäsovellukset

Haastateltavilta kysyttiin, mistä he saavat tietoa uusista kännykkäsovelluksista ja palveluista. Viisi kahdeksasta kertoi perheen tai ystävien suosittelevan niitä, neljä sai mainoksia kännykkäänsä ja yksi sähköpostiin, ja yksi oli lukenut lehdistä. Kaksi kertoi, että ei aktiivisesti itse etsi uusia sovelluksia. Mainoksista ja ystävien suosituksista huolimatta kuusi kertoi, että harvemmin asentaa uutta sovellusta, koska niihin ei ole tarvetta. Vain H5 mainitsi asentavansa sovelluksia lastenlasten suosittelemana.

"13-vuotiaat lapsenlapset ovat erinomaisia mamman opettajia. He yleensä sit laittaa [uuden sovelluksen]." -H5

Uusien sovellusten tai palveluiden tarpeettomuus selittyy sillä, että seitsemän kahdeksasta ei kokenut tarvitsevänsä uusia toimintoja. H8 kertoi internetittömän kännykän riittävän hyvin eläkeläisen tarpeisiin, eikä kaipaa muuta. Kaikille haastateltaville heidän nykyisten kännyköiden toiminnot olivat riittäviä. H7 mainitsi, että haluaisi opetella hyödyntämään olemassa olevia vielä paremmin, eikä uusille toiminnoille siksi ole tarvetta.

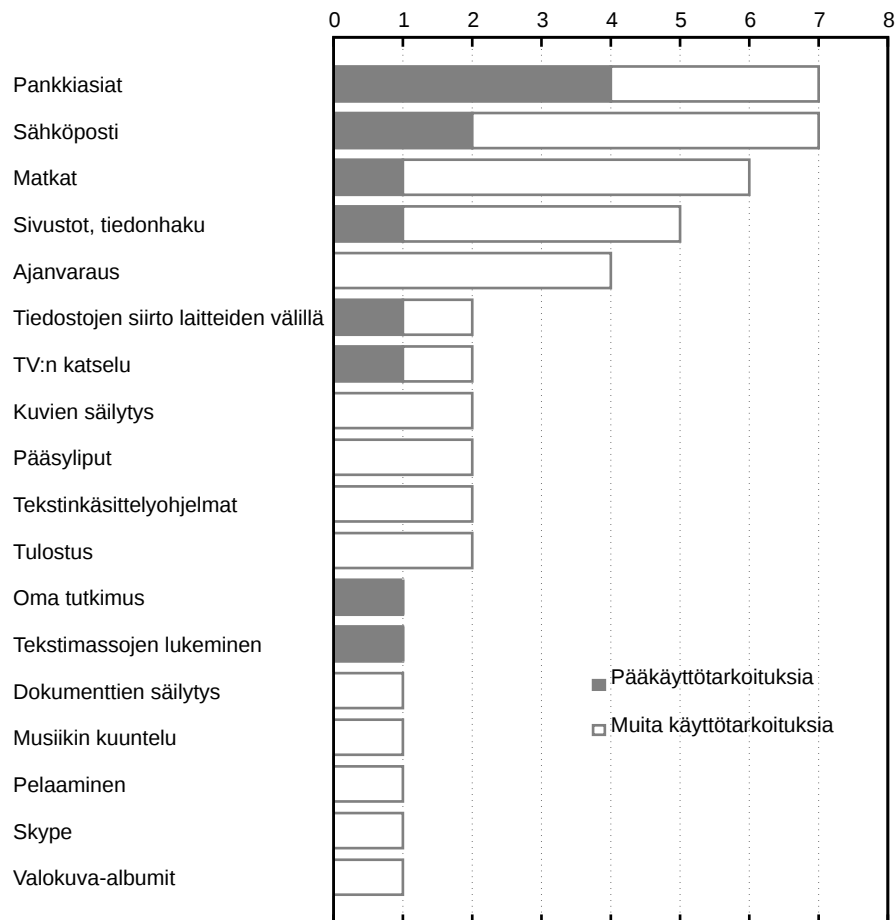
Ainoastaan H4 oli aiemmin kaivannut kännykkään uutta sovellusta tai toiminnallisuutta, jolla voisi maksaa missä päin maailmaa tahansa. Toive tuli siitä, että hänellä oli ollut vaikeuksia käyttää jotakin maksukorttia ulkomailla.

5.5 Tietokoneen käyttötottumukset

Tietokonetta käytettiin selvästi harvemmin kuin kännykkää, sillä vain kaksi haastateltavista kertoi käyttävänsä tietokonetta päivittäin, kaksi lähes päivittäin, kaksi useita kertoja viikossa ja kaksi muutamia kertoja kuukaudessa. Tietokoneen käyttöä vähensi esimerkiksi se, että puoliso hoitaa pankkiasiat tietokoneella tai että mennään itse pankkiin maksamaan laskut. Tietokonetta käytettiin pääosin välineenä käyttää internetiä.

Tietokoneen pääkäytöksi puolet haastateltavista mainitsi pankkiasioiden hoidon (kuva 5.2), muuten pääkäyttötarkoitukset vaihtelivat sähköposteista TV:n katseluun. Verkkopankki koettiin hyvänä, koska laskuja voi maksaa ajasta tai paikasta riippumatta, eikä pankkiin tarvitse jonottaa, myös tilitiedot ovat saatavilla nopeasti. Yleisesti tietokoneella tehtiin asioita, jos haluttiin nähdä isompi kokonaisuus kerralla esimerkiksi tietomassojen lukeminen ja matkojen varaus. Neljä haastateltavaa mainitsi suuremman näytön helppolukuisuuden syyksi käyttää tietokonetta tiettyyn tehtävään. Tietokonetta käytettiin myös, kun tarvittiin näppäimistöä esimerkiksi sähköpostien kirjoittamiseen. H2 ja H7 mainitsivat, että kännykällä kirjoitus kosketamalla näyttöä on hankalaa sovellusten koon vuoksi.

Yleisesti suosituimmat käyttötarkoitukset olivat sähköposti ja pankkiasioiden hoito, joita molempia käytti seitsemän kahdeksasta (kuva 5.2). H8 kertoi, että ei omista enää sähköpostiosoitetta, koska oli lopettanut sen käytön roskapostien takia. Ei-suomenkieliset viestit aiheuttivat H8:lle epävarmuutta, eikä hän uskaltanut avata viestejä, joten hän näki parhaaksi lopettaa käytön kokonaan. Niin ikään H3 maksoi mieluummin laskunsa pankissa muutamia kertoja kuussa, eikä hän käyttänyt sähköistä palvelua. Seuraavaksi suosituinta oli matkojen varaaminen tai selaaminen, sivustojen ja tiedon hakeminen sekä ajanvaraus. Tietokonetta mainittiin käytettävän harrastuksiin ja vapaa-aikaan, kuten omaan tutkimukseen, musiikin kuunteeluun ja TV:n katseluun, pelaamiseen ja Skype-puheluihin. Näiden lisäksi tietokonetta käytettiin valokuvien ja dokumenttien säilyttämiseen, tulostamiseen ja tekstinkäsittelyohjelmiin.



Kuva 5.2: Tietokoneen käyttötarkoituksia (N=8).

5.6 Tietokoneen käytön kokemus

5.6.1 Tietokoneen käyttäminen

Seitsemän kahdeksasta haastateltavasta koki tietokoneen käytön yleisesti helpoksi, mutta tietyt asiat kuten päivitykset ja omalta mukavuusalueelta poistumista vaativat tehtävät ovat vaikeita tai hankalia.

Kolme kertoi, että verkkopankkia on helppo käyttää, vaikka H8 mainitsi pankin yrittävän hankaloittaa sitä ajoittain muuttamalla sivuston ulkoasua tai toimintojen sijaintia käyttöliittymässä. Kuten kännykän käytössä-

kin tietokoneen käyttö oli helppoa, kunhan sen oli ensin opetellut. Esimerkiksi perheenjäsen oli opettanut H6:n siirtämään musiikkia tietokoneelta muistitikulle, jotta musiikin kuuntelu autossa onnistuisi. Musiikin siirtäminen oli helppoa, kun siirron oli oppinut. H4 oli samoilla linjoilla, että uusiin ohjelmiin oli paneuduttava. Opettelu ei tuntunut haastavalta ja hän opetteli ohjelmat itse. H7 sanoi vaikeuden olevan lähinnä antipatiaa Windowsia kohtaan, mutta hän myönsi sen olevan subjektiivista.

H2 kertoi myös, että jotkut varausjärjestelmät ovat monimutkaisia ja epäselviä, koska hän ei aina ymmärrä, mitä tietyillä lauseilla tarkoitetaan. Esimerkiksi bonusten käyttö varauksen yhteydessä oli ollut hankalaa, vaikka perusvaraus onnistui helposti.

"Jotkut varaukset, nii mää inhoon niitä sen takia, että se, ei se oo vaikee, mut se on niin monimutkanen välillä. Ja sanojen ymmärtäminen siitä, mitä se ihan oikeesti tarkoittaa, mitä siellä lukee." -H2

H5 koki vaikeaksi päivitykset ja laitteissa olevat käyttämättömät ohjelmat ja sovellukset. Päivitykset aiheuttivat huolta, koska hän ei tiedä, mitkä niistä ovat tarpeellisia. Lisäksi virustorjuntaohjelman ilmoitukset saivat H5:n pohtimaan, onko tietokoneen suojaustaso riittävä ja hintansa arvoinen. H5 kertoi käyttämättömien sovellusten vievän turhaan tilaa ja siksi ne pitäisi poistaa, mutta ei ollut varma, mitkä niistä voi poistaa ilman, että se vaikuttaa laitteen toimintaan.

H3 oli ainoa haastateltavista, joka ei hallitse tietokoneen käyttöä yksin. Hän tarvitsee apua sen käytössä. Aikuiset lapset tai lapsenlapset avustivat sähköpostin lähettämisessä, koska hän haluaa lähettää sähköpostia tutuilleen silloin tällöin. H3 kertoi, että ei uskalla käyttää tietokonetta yksin, koska hän pelkää, että ei saa käytettyä sitä oikein.

5.6.2 Hyvät ja huonot tietokoneella tehtävät asiat

Haastateltavilta kysyttiin, mikä on erityisen hyvää ja mikä erityisen huonoa mitä he tekevät tietokoneella. Ajasta ja paikasta riippumattomat toiminnot nousivat esiin erityisen hyvinä. Erityisen huonoina asioina ilmenee sekä laitteen käyttöön että omaan osaamiseen liittyviä ongelmia.

Puolet kertoi erityisen hyväksi tietokoneella tehtäväksi asiaksi verkkopankin käytön. Se oli helppokäyttöinen, eikä pankkiin täydy mennä jonottamaan, jolloin laskut ja pankkiasiat pystyy hoitamaan kun itselle parhaiten sopii. Myös e-laskut miellettiin helpoiksi. Paikasta riippumattomuus oli

hyödyksi myös matkojen varauksen yhteydessä, sillä H5 kertoi, että matkakohteisiin saa tutustua rauhassa kotona selaamalla eri sivustoja.

H2 ja H7 kehuivat tiedonhaun helppoutta, jolloin esimerkiksi tuotetiedot saa kätevästi tarkastettua kotoa. H4 kertoi erityisen hyväksi asiaksi tälle tuttujen perusohjelmien, Microsoft Wordin ja Excelin, käytön. Ne toimivat hyvin omiin tarkoituksiinsa. Myös H3 tiesi tietokoneen rajattomista mahdollisuuksista sivusta seuranneena, vaikka ei itse käytä tietokonetta yksin. Hänen mielestään tietokoneella saisi ajan kulumaan hyvin, jos osaisi käyttää sitä. H1:n mielestä mikään ei ollut erityisen hyvää.

Omaan osaamiseen liittyviä huonoja puolia mainitsi kaksi haastateltavaa. Vieraskieliset ohjelmat ja sivustot olivat huonoja H6:lle, koska hän ei osaa englantia. Epämukavuutta tuottavat vieraskieliset roskapostit hän poisti avaamatta. H3 piti huonona viruksia, koska ei tiedä niistä riittävästi. H3 ei myöskään luota omiin taitoihinsa tietokoneen käytössä. H3 sai paljon apua tietokoneen käytöstä lapsiltaan, mutta ei aina halua vaivata näitä tietokoneongelmillaan. Omaan osaamiseen liittyvät huonot asiat vaikuttavat johtuvan taidon puutteesta johtuvasta epävarmuudesta.

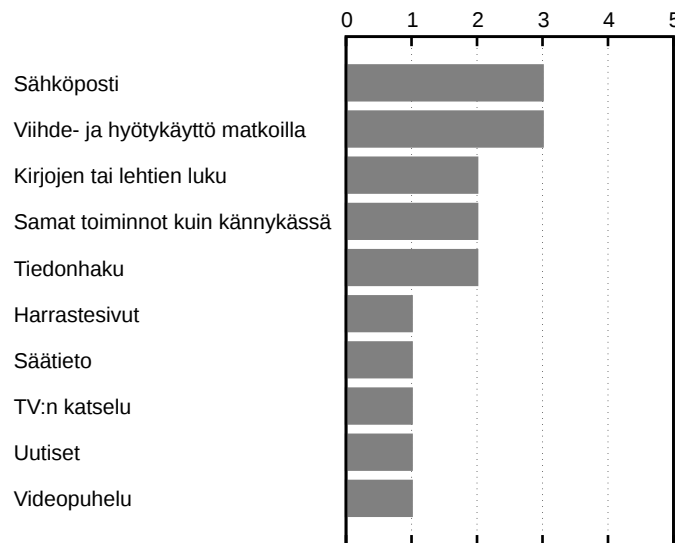
"Mut sit just se on se huono puoli, et kun on näit kaiken maailman viruksia ja ja tämmösiä ja ja sit mä en tierä. Mä vaan pelkään välillä sitäki, et jos mä saan sen auki niin mä en voi saada sitä kunnolla kiinni. Sit mä soitan taas ja pyydän apuun, niin emmä viitti niinku lapsii kuormittaa sillai." -H3

Laitteeseen liittyviä erityisen huonoja asioita oli useita. Kaksi mainitsi huonoiksi asioiksi päivitykset. H7 kertoi turhautuvansa Windows-päivityksien kanssa, koska ne alkavat tietokonetta sammuttaessa ja jatkuvat käynnistettäessä. Turhautumisen aiheutti se, että päivitysten valmistumista pitää odottaa, eikä pääse heti tekemään omia asioita. Myös H2:n mielestä päivitys- ja ilmoitusikkunat olivat häiritseviä, vaikka ei tarvitse tehdä muuta kuin sulkea ne, sillä päivitykset ovat automatisoituja. H2 lisäsi huonoihin asioihin myös salasana, sillä niitä on vaikea muistaa, jolloin ne pitää tarkistaa esimerkiksi muistilapulta. H2:n molemmat ongelmat siis keskeyttivät tehtävän asian. H1 kertoi huonoksi internet-yhteyden katkeamisen, joka luonnollisesti haittaa käyttöä. Samoilla linjoilla oli H4 kertoessaan erityisen huonoksi asiaksi mustesuihkutulostimen musteen loppumisen, mikä vaatii toimenpiteitä käyttäjältä. Kaikissa näissä yhteisenä tekijänä oli oman tekemisen keskeytyminen.

5.7 Tabletin käyttö

Viisi haastatteluun osallistuneista käytti tablettia kännykän ja tietokoneen lisäksi. Tabletilla oli osittain erilainen käyttötarkoitus kuin kännykällä ja tietokoneella, sillä sitä käytettiin, kun haluttiin katsoa asioista nopeasti tai kun kännykän näyttö oli liian pieni, mutta ei haluta mennä tietokoneelle.

Puolet haastateltavista käytti tablettia aktiivisesti. Kuva 5.3 esittelee haastatteluissa kerrottuja käyttötapoja. Suosituin käyttötarkoitus on sähköposti, minkä kolme viidestä kertoi. Tabletin näytön koko oli hieman suurempi kuin kännykällä, mikä helpotti heidän kirjoittamistaan. Kaksi käytti tablettia tiedon hakuun ja tuotetietojen etsimiseen. Tabletin rooli nousi esiin matkailussa. Se kulki kolmella matkoilla mukana, vaikka muuten se jäikin kotiin. H1 käytti tablettia matkalla televisiona, H4 ja H7 tietokoneen korvikkeena ja viihdykkeenä.



Kuva 5.3: Tabletin käyttötarkoituksia (N=5).

Edellä mainittujen lisäksi tablettia käytettiin myös yksityiskohtaisempaan käyttöön. H4 selaili tabletilla harrastesivuja, lainasi ja luki sillä kirjaston sähkökirjoja, sekä tutki esimerkiksi matkavaihtoehtoja, vaikka tekikin lopullisen varauksen tietokoneella. H6 katsoi DNA TV:tä, Yle Areenaa, Kat-somoa ja Ruutua tabletilla television ohella. H6 sanoi, että hän osaa käyttää tablettia näihin tiettyihin toimintoihin, mutta ei osaisi tehdä sillä muu-

ta. H1 ja H7 kertoivat, että heidän tableteissaan oli samat toiminnot kuin kännykässä, mutta H7 ei käytä sillä WhatsAppia tai soita, koska se ei ollut mahdollista. H7 käytti tablettia lisäksi sanomalehden näköispainoksen lukemiseen.

Tabletti näytti täyttävän tarpeen kännykän ja tietokoneen välillä. Tabletissa on suurempi näyttö kuin kännykässä, joten sitä suosittiin, kun haluttiin nähdä enemmän yhdellä vilkaisulla tai kun näytöllä oli paljon tekstiä. Tabletin sai myös nopeasti käyttöön ja sitä oli helpompi liikutella kuin tietokonetta. Esimerkiksi H1 ja H6 käyttivät tietokonetta harvemmin, H1 muutamia kertoja kuukaudessa ja H6 pari kertaa viikossa. Tablettia he käyttivät useammin eli sen voidaan nähdä korvaavan tietokoneen osittain. H4 käytti tablettia, kun halusi katsoa jonkin asian nopeasti suuremmalta näytöltä, pidempään tekemiseen hän käytti tietokonetta. Hän sanoi, että tabletti tuntuu olevan nopeampi, vaikka tietokoneen käynnistymiseen ei mene juurikaan pidempää aikaa. H7 käytti tablettia kännykän, tietokoneen ja pöytäkoneen ohella.

"Sitä [tablettia] mä ehkä käytän sillä tavalla nopeesti johonkin asiaan. Et se on niin nopee saada auki ja, ja sit siinä on suhtkoht iso näyttö, ja mä luen sillä kirjoja. Mä lainaan kirjastosta kirjoja, se on kiva kun se on mukana helposti, et se on se ongelma sitten kun ulkona lukee, ettei tahdo nähdä siitä, pitäis olla joku erillinen lukulaite mutta. - - Et mä otan sen ehkä kaikkiin, no toisiks eniten, ehkä mä katon puhelimesta nopeemmin vielä. Mut se on sitten toi [tabletti] ja kolmantena tulee tietokone, et sit vähän niinku johonki pidempiaikaseen hommaan tulee tietokone." -H4

Yksi käytti tablettia harvoin ja kolme haastateltavista ei omistanut tablettia tai käyttänyt taloudessa olevaa tablettia. H5 kertoi, että hän käytti tablettia harvoin, koska tietokone oli käytännössä aina päällä, ja hän oli tottunut vilkaisemaan asioita nopeasti sieltä. Tabletti olikin pääosin lastenlasten pelikoneena. H2:lla oli tabletti kotona puolison käytössä, mutta hän ei itse käyttänyt sitä, koska tarvetta ei ollut ilmennyt. H8 ei omistanut tablettia. Myöskään H3:lla ei ollut tablettia, koska kiinnostus sen käyttöön ei ollut herännyt, vaikka lapset olivat ehdottaneet sen hankintaa.

5.8 Suhtautuminen digitaalisiin palveluihin ja internetiin

5.8.1 Muut digitaaliset palvelut

Haastatteluun osallistuneilta kysyttiin, millaisia digitaalisia palveluita he käyttävät kotona. Kenelläkään haastateltavista ei ole käytössä varsinaista kodinturvajärjestelmiä tai muita vastaavia palveluita. Ainoastaan H3:lla oli riistakamera, joka toimii mökillä hälytysjärjestelmän tavoin lähettämällä kuvan aikuisen lapsen kännykkään. Riistakameran olemassaolo luo turvallisuuden tunnetta yhdessä uuden puomin kanssa, sillä mökille on aiemmin murtauduttu.

Kolme haastateltavista mainitsi hyödyntävänsä askelmittaria ajoittain. H4 kertoi käyttävänsä aktiivisuusranneketta. Hän jakoi välillä askelmäärän sisarensa kanssa, mikä lisää motivaatiota. H5 kertoi seuraavansa joskus kännykän askelmittaria. Molemmilla henkilöillä tulokset motivoivat liikkumaan, kun he huomasivat vähäiseksi jääneet askelmäärät. H7:lla on ollut askelmittari, mutta hän on korvannut sen käytön SportsTracker-kännykkäsovelluksella.

5.8.2 Uudet laitteet ja palvelut

Suhtautuminen uusiin laitteisiin ja palveluihin jakoi mielipiteitä. Viisi kahdeksasta ei kaivannut uusia laitteita, koska he eivät kokeneet, että niille olisi tarvetta. Heistä H2 sanoi, että omistaa nyt jo turhia laitteita, eikä siksi tarvitse lisää. Toisaalta hän mietti, että jotkut uudet sovellukset ovat hyödyllisiä kuten 112-sovellus, vaikka oman sijainnin saa muutenkin selville. Lisäksi H5 haluaisi vähentää uuden asioiden opettelua eläkkeellä, eikä siksi ole ollut kovinkaan innostunut uusista laitteista. Hän myös harkitsi kännykän käytön vähentämistä, koska se vie liikaa ihmisten huomiota muun muassa tilanteissa, missä ihmiset ovat toistensa seurassa.

"No, ehkä vähän semmottii, kukas toi nyt opettais mua (H5 nauraa). Et en nyt kauheen innostunu oo tälläseen, hyvät vanhat on hyvät, et kyl se vähän on, tässä iässä, ettei kauheesti enää jaksa perehtyy mihinkään kovin vaikeen. Töis joutus aina olemaan nii ajanhermolla, et sit aattelee, et täytyy vähän saada jo helpostusta." -H5

H3 sanoi, että ei ole kiinnostunut uusista palveluista, mutta voisi mahdollisesti käyttää tietokonettaan enemmän, jos saisi neuvontatukea. Haastatteluhetkellä hän ei osannut hakea tukea muualta kuin omilta lapsilta. Hän sanoi, että palvelu voisi olla hyödyllinen eläkeläisille, jotka ovat paljon kotona, mikäli se olisi riittävän yksiselitteinen. Muutoin hän ei ollut kaivannut palveluja, koska hoitaa päivittäiset tehtävät muilla tavoin kuin digitaalisesti.

Puolet haastateltavista oli kiinnostunut uusista laitteista tai palveluista. H7 oli luontaisesti kiinnostunut uutuuksista, kun taas H1 kertoi olevansa kiinnostunut seuraamaan, mihin kehitys jatkuu sen ollessa väistämätöntä. H4 oli varsin tyytyväinen uusiin digitaalisiin palveluihin, kun passinkin pysyy hankkimaan internetissä ja käymällä valokuvausliikkeessä kuvattavana. Hän odotti esimerkiksi digitaalisten pankkipalveluiden kehittymistä ja hammaslääkärintä siirtymistä digipalveluihin.

Teknologiaan suhtautuminen tuntui johtuvan osittain myös iäkkyyden kokemuksesta ja eläkkeellä olemisesta. Nykypäivän kokoaikainen tavoitettavuus vaikutti kokemukseen. H7 kertoi, että ei puhu kännykällä paljoa, koska vielä työelämässä ollessaan käytti paljon puhelinta. Niin ikään H4 mainitsi, että työelämässä ainainen saavutettavuus oli huonoa, mutta nyt eläkkeellä yhteydenotot eivät häiritse. H2 sanoi olevansa sellaista ikäpolvea, joka mieluummin soittaa kuin käyttää eri sovelluksia yhteydenpitoon. Hän kertoi, että mielusti laittaa kännykän äänettömälle, käydessään esimerkiksi sienessä vastapainoksi työelämän tavoitettavuudelle. H3 oletti olevansa vanhanaikainen, koska käyttää aikaansa eläkkeellä mieluummin kirjojen lukemiseen kuin teknologian käyttöön.

Perinteiset palvelut saivat myös tukea haastateltavilta. H3 kertoi, että pysyy hoitamaan itse kaikki asiat esimerkiksi käymällä liikkeessä tai pankissa, eikä siksi tarvitse internetiä niiden hoitoon. H5:n kertoi, että verkkopankki on hyvä, mutta hän harmittelee pankkivirkailijoiden työpaikkojen katoamista sen yleistymisen seurauksena. Hän mainitsee kuitenkin valitsevansa kaupassa kassahenkilöt itsepalvelukassojen sijasta, ihmiskontaktin vuoksi. Lisäksi H8 luki mieluummin sanomalehden painettuna kuin digiversiona, koska hänestä lehden lukeminen on mukava hetki. H1 ei luota e-laskuihin, sillä hänen mukaansa niitä on lähetetty ilman lupaa. Hän sanoo, että haluaa nähdä laskun. Hänelle paperisten laskujen maksullisuus aiheutti kielteisen reaktion.

”Et ne [laskut] pitää sit taas kirjata sieltä [verkkopankista] erikseen pois. Se systeemi on vähän huonoa e-laskutuksessa. Mä oon tämmönen vanhanajan ihminen, ja haluaa tavallaan nährä, nyt se on vaan

tuola jossai sähköses muodos, joku e-laskukin. Mä olen sitä pitänyt huonona systeeminä, vaik ne tota koko aika nostaa sitä, et jos ei ota e-laskua niin sit siit otetaan maksu. - - Et tota niin, se on vähä semmosta kalastamista vaan.” -H1

5.8.3 Digitaalisten palveluiden vaikutus elämiseen

Kännykällä ja tietokoneella käytettävät palvelut eivät suuressa määrin vaikuta haastateltavien elämiseen erityisesti keskustan ulkopuolella. H4, H6 ja H8 kertoivat digitaalisten palvelujen helpottaneen elämää, kun ei tarvitse lähteä esimerkiksi pankkiin maksamaan laskuja ja kirjaston kirjoja voi lainata elektronisessa muodossa vaikka keskellä yötä. Kännykällä soitto helpotti H3:n asiointia.

H7 pohti, että käyttäisi teknologiaa varmasti samoin riippumatta asuinpaikasta. H1 oli samaa mieltä, että digitaaliset palvelut ovat yhtä tarpeellisia niin maalla kuin kaupungissakin. H2 sanoi, että pärjäisi varsin hyvin ilman tietokonetta tai kännykkää, mutta niissä on käteviä ominaisuuksia, joten hän käytti niitä siksi.

”Et jos mä asuisin jossakin muualla, niin en mä varmaan muuttais sitä käyttäytymistä mitenkään toisin. Tietenkin jos asuis jossain keskustassa niin, niin kyllä mulla ois kotona ihan samanlaiset vermeet mukana ja käyttäisin varmaan samoja asioita.” -H7

5.8.4 Internetin vaarat

Yleisimmät internetin vaarat liittyivät tietokoneviruksiin ja omien tietojen väärinkäytön mahdollisuuksiin. Puolet haastateltavista pelkäsi, että saa tietokoneviruksen laitteelleen. Heistä H4 sanoi sen aiheuttavan vaivaa itselle, kun pitäisi korjata tuhoja, eikä menetettyjä tiedostoja saisi ehkä takaisin. H6 luotti sivustoihin joilla käy, mutta totesi, että kaikki sivustot eivät ole turvallisia virusten suhteen. Hän ei myöskään halunnut itse asentaa päivityksiä tietokonevirusten pelossa, vaan odotti, että joku lapsista tuli käymään. Kolme kahdeksasta piti uhkana, että heidän laitteensa voitaisiin kaapata internethyökkäyksessä.

H2 ja H5 eivät mielellään antaneet luottokorttitietojaan maksun yhteydessä, koska he pelkäsivät, että niitä voidaan käyttää väärin. Myös roskaposteihin suhtauduttiin varauksella, kaksi haastateltavaa, H1 ja H6, mainitsi-

vat poistavansa ne heti avaamattomina tai automatisoineensa poiston, että niistä ei voisi koitua haittaa.

"Täytyy vähä tietää mitä siel [internetissä] tekee. Ja aika hyvi kuitenkin nää tietokonee, mitä tosa on niin tota siivoo roskapostit. Eikä epämääräisiin posteihin kannata ees avata. Ne poistuu aina automaattisesti."
-H1

Haastateltavista kolme suhtautuu epäilevästi internetiin ja digitaalisiin palveluihin, eikä ole mielissään siitä, että heitä voidaan seurata. H4 kertoi peittäneensä television ja tietokoneen web-kamerat, jotta häntä ei voitaisi kuvata tai seurata hänen tietämättään. H5 huomasi, että hän ei voi selata matkakohteita anonyymisti, koska alkoi saamaan kohdennettuja mainoksia selaamisen jälkeen. Tämä sai hänet kaipaamaan matkatoimiston esitteitä ja perinteisiä palveluita. H2 ei pidä siitä, että internetin käytöstä jää jälki, eikä sitä käytävällä tunnu olevan yksityisyyttä. Hän ei haluaisi antaa henkilötietojaan esimerkiksi matkavaraussivuille väärinkäytön mahdollisuuden vuoksi.

"No sanotaan, et melkein sanos, et se internetti tällä hetkellä on sellainen isoveli valvoo -ohjelma. Ja mä en siitä, se on se tausta minkä takia mä en siitä tykkää." -H2

Lisäksi yksi haastateltavista, H7, nosti esiin lasten internetin käytön. Hänen mielestään kaikki pelit eivät ole kehittäviä, ja lasten pitäisi käyttää laitteita vähemmän kuin tällä hetkellä. Hän myönsi itsekin käyttävänsä teknologiaa liikaa ajan kuluksi, mutta ei osannut sanoa, miksi käyttöä pitäisi vähentää.

Internetin itsensä uhkana oli sen koko olomassaolon loppuminen ja sen yleinen väärinkäyttö. H1 ja H7 suhtautuivat luottavaisesti internetin käyttöön, mutta molemmat näkivät suurimpana uhkana, jos internet ajettaisiin alas. H7 pohti myös kybersodan mahdollisuutta. H2 pohti, että kaikki internetiin luotu voidaan myös purkaa ja käyttää alkuperäistä tarkoitustaan vastaan.

5.9 Tuen tarve teknologian kanssa

Ensimmäisen haastatteluryhmän aikana nousi esiin, että kaksi haastateltavista oli epävarmoja ja arkoja käyttämään teknologiaa, vaikka suoriutuivatkin pääosin hyvin opetelluista toiminnoista. Näiden kahden käyttäjän

perusteella kiinnostuttiin pohtimaan tuen tarvetta pidemmälle, ja olisiko mahdolliselle tukipalvelulle kysyntää. Toiseen haastatteluryhmään etsittiin henkilöitä, jotka olivat kokeneet tarvitsevansa tukea kännykän tai tietokoneen käytössä viime kuukausina. Vaikka toisen kierroksen haastattelutavat oli valittu tarkentavan kysymyksen avulla, kukaan ei enää haastattelutilanteessa muistanut, että olisi tarvinnut apua viimeisien kuukausien aikana.

Pidemmällä aikavälillä kännykän käytössä apua oli tarvittu melko erilaisiin ongelmiin. Kaksi haastateltavista oli hakenut apua laitevalmistajan tai operaattorin palvelusta. Heistä H7 ei ollut saanut sähköpostia synkronoitua uuden kännykän kanssa ja sai ongelmaan apua tukipalvelusta. H6 kertoi yhteystietojen kadonneen puhelimesta ja yrittäneensä saada apua operaattorilta tuloksetta. H6 ei osannut selittää, miten yhteystiedot yhtäkkiä palautuivat. Hävinneiden yhteystietojen lisäksi osa yhteystiedoista näkyi useampaan kertaan. Epäselvyydet yhteystietojen kanssa hämättivät, koska hän tarvitsee tallennettuja puhelinnumeroita soittamiseen.

Lapsilta tai lastenlapsilta kysyttiin neuvoa tietokoneen käytössä moneen asiaan, muun muassa päivitysten suhteen. Avun pyytäminen heiltä tuntui mieluisalta. Kuten ensimmäisen ryhmän H3 ja H5, myös H6 kysyi usein neuvoa esimerkiksi päivityksistä, kun lapsi tai toisen lapsen puoliso tuli käymään. Hän kertoi, että aikuinen lapsi myös ylläpitää tietokonetta muutoin. Tukipalvelut tai kurssit eivät häntä kiinnostaneet, sillä H6 oli tyytyväinen saamaansa apuun. Myös H8:n lapsi huolehti virustorjuntaohjelman päivittämisestä. H8 sanoi, että ei tällä hetkellä tarvitse muita tukipalveluita, koska lapset auttavat häntä riittävästi. Hän pohti, mistä lapsettomat eläkeläiset saavat apua ja tukea, kun toiminnot ovat monimutkaisia. Hän toivoi yksinkertaisempia versioita samoista palveluista.

H6 kertoi, että vierailukäynneillä saatujen neuvojen lisäksi aikuinen lapsi auttoi tätä toisinaan ottamalla etäyhteyden tietokoneeseen, mikäli tietokone ei toiminut halutulla tavalla.

"Soitan, et nyt tää ei pelitä, et kato nyt sitä. Sit se kattoo sen sieltä ja hetken päästä se ruppee pelittää." -H6

H7 oli pyytännyt tuttavaansa auttamaan koneen siivouksessa, koska ei uskaltanut tehdä sitä itse, että ei vahingossa hävittäisi tarpeellisia tiedostoja. H8 kertoi tarvitsevansa apua valokuvien siirrossa tietokoneelle. Hänen aikuinen lapsensa tekee sen H8:n istuessa vieressä. Hän ei tee sitä itse, vaikka on nähnyt sen tehtävän useita kertoja.

*"Kyl mä joka kerta uskollisesti istun vieres, ja katon mitä hän tekee
mut ei mun ei, mä annan hänen tehrä sen vaan." -H8*

Huolimatta siitä, että H8 sanoi, että ei ole kiinnostunut tukipalveluista, hän oli kuitenkin ilmoittautunut eläkeläisten tietokonekurssille. Hän ei tuntunut kokevan sitä tukipalveluna, koska oli menossa oppimaan uutta. Hänellä oli kuitenkin mielessä kurssille mennessä valmiita kysymyksiä, jotka askarruttivat häntä. Hän osoitti mielenkiintoa kurssia kohtaan, mutta vaikutti epäilevän, miten kurssi palvelisi useaa eri taitotasoa olevaa henkilöä.

Luku 6

Pohdinta

6.1 Vertailu aiempiin tutkimuksiin

Tässä luvussa vertaillaan tämän työn tapaustutkimusosuuden tuloksia aiempien tutkimusten suhteen.

Tämän työn havainnot 61–67-vuotiaiden kännykän, tietokoneen ja tabletin käyttötottumuksista tukevat Tilastokeskuksen tutkimuksen (2016b) tuloksia internetin käytön yleisyydestä 55–64- ja 65–74-vuotiaiden osalta. Tämän työn havaintoja ei voi suoraan verrata internetin käytön yleisyyteen, mutta tässä työssä kuvaillut kännykän ja tietokoneen sekä tabletin käyttötavat liittyivät kuitenkin vahvasti internetiin käyttöön, joten ne ovat siinä määrin vertailukelpoisia. Havaintoina oli, että useimmat haastateltavista käyttivät internetiä useita kertoja päivässä. Muutama ei käyttänyt kännykällä internetiä kodin ulkopuolella, sillä laitteesta puuttui internet-yhteys. Nämä käyttötottumukset vastasivat Tilastokeskuksen tutkimusta (2016b).

Tässä työssä esille tulleet kännykän, tietokoneen ja tabletin käyttötarkoitukset, joihin tarvittiin internet-yhteyttä, ovat samankaltaisia kuin Tilastokeskuksen tutkimuksessa (2016a) esitetyt internetin eräiden käyttötarkoitusten yleisyydet. Tutkimusten välillä erona oli, että Tilastokeskuksen tutkimuksessa ei oltu eroteltu erikseen, millä laitteella internetiä käytettiin. Yleisimpiä molemmissa tutkimuksissa olivat pankkiasiat, sähköpostit, uutisten luku ja tiedonhaku. Yleisyyksiä ei voi verrata prosentuaalisesti suoraan tämän työn pienen otoskoon vuoksi, mutta tulokset näyttävät vastaavan toisiaan pääpiirteittäin.

Tämän työn mukaan haastateltava on hankkinut kännykän itse tai perhe on antanut sen lahjaksi. Se tukee Nevesin & Amaron tutkimusta (2012), jos-

sa tärkeimmät syyt hankkia puhelin olivat henkilökohtainen päätös ja perheen toive. Kännykän tärkeimmät käyttötarkoitukset ovat yhtenevät näissä kahdessa tutkimuksessa: tärkeimpiä ovat yhteydenotot perheeseen ja ystäviin. Nevesin & Amaron (2012) mukaan kännykkä yhdistettiin yksinäisyyden ja sosiaalisen eristäytymisen vähentämiseen. Tässä työssä kaksi piti varakännykkää hätätilanteiden varalle ja yksi mainitsi kännykän luovan turvaa. Hätätilanteisiin varautuminen on niin ikään Nevesin & Amaron (2012) mukaan yksi syy kännykän käyttöön.

Tässä työssä kävi ilmi, että yleisin syy käyttää tietokonetta oli internetin käyttö, sillä lähes kaikki tietokoneella tehtävät asiat tehtiin internetissä, mikä tukee Nevesin & Amaron tutkimuksen (2012) tulosta yleisimmästä syystä. Tässä työssä ei ollut yhtään tietokoneen ei-käyttäjää, vaan kaikki haastateltavat käyttivät tietokonetta vähintään harvoin. Syyt vähäiseen käyttöön olivat kuitenkin samat kuin Nevesin & Amaron tutkimuksessa (2012) eli henkilö ei osannut käyttää tai ei tarvinnut tietokonetta.

Haastateltavat käyttivät tablettia kännykän ja tietokoneen välimuotona, ja vaikutti siltä, että kaikilla käyttäjillä oli vakiintuneet käyttötavat tabletille. Lisäksi matkoilla se korvasi tietokoneen sujuvasti.

Elämänlaatua mittaavan CASP-19-menetelmän (Wiggins et al., 2004) mittarit ja elämänlaatua parantavat teemat (Bowling, 2005) näkyvät haastattelun monella osa-alueella. Yksi mittari on mielihyvä, jota myönteiset sosiaaliset kontaktit vahvistavat. Yhteydenotot perheeseen ja ystäviin mielletään myönteisiksi, vaikka osa saattaa olla myös epämiellyttäviä kontakteja. Myös Bowlingin (2005) mukaan hyvä suhde perheeseen vahvistaa elämänlaatua. Hätätilanteisiin varautuminen voidaan nähdä tilanteen kontrollointina, joka on niin ikään yksi CASP-19-menetelmän mittareista.

Tässä työssä kännykällä tehtävät erityisen hyvät asiat liittyivät sosiaaliin kontakteihin, arjen askareisiin ja itsensä viihdyttämiseen. Tietokoneella tehtävät erityisen hyvät asiat liittyivät enimmäkseen ajasta ja paikasta riippumattomiin palveluihin ja tiedon hakuun. Edellä mainitut asiat voidaan liittää CASP-19-menetelmän mittareihin: kontrolliin, itsenäisyyteen, itsensä toteuttamiseen ja mielihyvään. Oma osaamattomuus laitteiden käytössä koettiin erityisen huonoksi asiaksi sekä kännykällä että tietokoneella. Osaamattomuuden kokemus rajoittaa itsensä toteuttamista ja kontrollin tunnetta. Tässä työssä esille nousi myös halu ymmärtää ympäröivää teknologiaa ja päättää sen käytöstä itse. Ymmärtämättömyys seurauksista johti siihen, että ei haluttu päättää ja suorittaa toimintoja itse. Esimerkiksi päivitykset tai vieraskieliset tekstit koettiin vaikeiksi, jos niiden tarkoitusta ei ymmärretty. Tämä rajoitti henkilön kontrollia asiassa. Päivitysten ja vie-

raskielisten tekstien taustalla oli väärin tekemisen pelko. Tämä havainto tukee Kimin (2008) tutkimusta, jonka mukaan epävarmuus ja virhealttius tietokoneen käytössä lisääntyvät vanhetessa. On hyvä huomioda, että sovellusten, sivustojen ja palveluiden vieraskielisyys voi muodostua tulevaisuudessa suuremmaksi ongelmaksi, jos omalla äidinkielellä olevia versioita ei ole saatavilla. Suomessa vieraiden kielten osaaminen on kasvussa (Tilastokeskus, 2006), mutta silti osa väestöstä osaa vain äidinkieltään.

Haastateltavat suhtautuivat pääosin myönteisesti teknologian käyttöön, eikä esimerkiksi uusiin sovelluksiin tai toimintoihin perehtymistä koettu niiden käytön esteenä. Opeteltuihin taitoihin oltiin tyytyväisiä, sillä kännykän ja tietokoneen käyttö sujui niiltä osin hyvin. Tämä tukee Kimin (2008) havaintoa, että opettelu vaikuttaa myönteisesti teknologian käyttöön. Toisaalta kielteinen suhtautuminen johtuu siitä, että teknologiaa ei ehkä olla aiemmin käytetty ja siksi sitä ei koeta tarpeelliseksi (Kim, 2008), mikä voisi selittää tässä työssä vähiten teknologiaa ja internetiä käyttäneen kiinnostuksen puutteen. Hallitut taidot mahdollistavat itsenäisyyden ja kontrollin tunteen omassa elämässä, mitä lisää elämänlaatua.

Teknologiaan suhtautumiseen vaikutti myös subjektiivinen kokemus iästä ja työelämän kompleksisuudesta. Haastateltavat eivät maininneet kokeensa ikäsyrjintää, vaan ikä näytti olevan syy, johon vedotaan itse, kun tuli puhe teknologiasta. Toisaalta toivottiin yksiselitteisiä palveluja, koska osa nykyisistä palveluista koettiin liian monimutkaisiksi ikääntyvälle väestölle. Työelämän kompleksisuus näyttää vaikuttaneen siihen, että osa haastateltavista haluaa eläkkeellä tehdä toivomiaan asioita, eikä siksi esimerkiksi välittäisi opetella uusia digitaaitoja. Tähän liittyi niin ikään nykypäivän jatkuva tavoitettavuus, jota haluttiin rajoittaa esimerkiksi laittamalla kännykkä äänettömälle. Kännykän äänen vaimennus on selkeää kontrollia, jolloin henkilö on itse päättänyt, onko tavoitettavissa.

Useita jo käytössä olevia digitaalisia palveluita, kuten verkkopankkia, pidettiin hyvinä, koska ne lisäävät vapautta tehdä asioita, kun itselle sopii. Muutamia perinteisiä palveluita, kuten kaupan kassahenkilöä ja painettua sanomalehteä, pidettiin tärkeinä. Tämä herätti kysymyksen, miksi verkkopankkia suositetaan pankissa käynnin sijaan, kun taas kaupassa henkilö suosii kassahenkilöä eikä itsepalvelukassaa. Syynä voi olla, että pankissa ja kaupassa käynnin erona on, että pankkiasiat voi hoitaa olematta läsnä, mutta kauppaostokset pitää hakea itse kaupasta. Silloin voi valita kassahenkilön, kun joka tapauksessa on jo kaupassa. Painettu lehti kannetaan kotiin päivittäin samaan aikaan, ja lukemisen tai selaamisen jälkeen se ei enää

päivity toisin kuten digiversiot, jotka päivittyvät reaaliajassa. Valinnat on todennäköisesti tehty mielihyvän perusteella: kaupan kassan kanssa asioiminen on mukavampaa tai paperilehteä on miellyttävämpää lukea. Joka tapauksessa haastateltavalla on ollut mahdollisuus valita. Eräs haastateltava sanoi painetun version olevan tapa ja tottumus, sama pätee myös kaupan kassoihin. Tavat ja tottumukset muokkautuvat hitaasti, jolloin uusien digitaalisten palveluiden pitäisi olla parempia ja houkuttelevampia kuin vanhojen tapojen.

Digitaalisilla palveluilla ei koettu olevan juurikaan merkitystä elämisessä keskustan ulkopuolella. Tämä kokemus vaikuttaa loogiselta, koska digipalveluista voi hyötyä joka paikassa. Yksi haastateltava ei hyödyntänyt esimerkiksi verkkopankkia, vaan kävi edelleen pankissa maksamassa laskut, vaikka se oli useiden kymmenien kilometrien päässä. Hän piti tätä hyvänä tapana, sillä hän pystyi hoitamaan asian itsenäisesti matkasta huolimatta. Tyytyväisyydessä sekä perinteisiin että digitaalisiin palveluihin näyttää olevan kyse siitä, että saa itse valita toimintatapansa sekä tarpeen tullen päättää olla käyttämättä tiettyjä palveluita. Tässäkin korostuu itsenäisyys ja kontrollin tunne.

Osa tutkimukseen osallistuneista mainitsi laitteiden fyysisen koon ja sovellusten käyttöliittymän koon vaikeuttavina asioina, koska sormet eivät osuneet tarkkuutta vaativiin kohtiin. Osa käytti myös mieluummin esimerkiksi tablettia tai tietokonetta kännykän sijaan, koska siitä näki paremmin isomman näytön ansiosta. Tämä tukee Nevesin et al. (2015) yli 80-vuotiaille tekemän tutkimuksen havaintoa, sillä fyysiset tekijät, kuten laitteen koko ja oma kömpelyys vaikuttavat teknologian käyttöön ja siihen suhtautumiseen. Tässä työssä muutama henkilö toivoi yksinkertaisempia tai selkeämpiä digitaalisia sovelluksia. Tässä työssä tehtyyn tutkimukseen osallistuneet olivat 61–67-vuotiaita omatoimisia henkilöitä. Sitä vanhemmilla on enenevässä määrin ongelmia fyysisten tekijöiden kanssa (Neves et al., 2015), jolloin sovellusten ja palveluiden suunnittelussa on entistä tärkeämpää huomioida nämä aspektit, jotta he eivät putoaisi yhteiskunnan ulkopuolelle palveluiden digitalisoituessa.

Ranteessa pidettävä askelmittari mainittiin muissa digitaalisissa palveluissa. Myös kännykkäsovelluksen askelmittaria käytettiin. Niillä oli käyttäjiensä mukaan jonkin verran kannustava vaikutus liikuntaan, varsinkin jos tuloksista keskustelee toisen henkilön kanssa. Haastateltavilla ei ollut muita digitaalisia palveluita käytössä. Myös kiinnostus uusiin sovelluksiin ja laitteisiin oli melko matalaa tämän työn tuloksissa, eikä niitä koettu tarpeelliseksi. Ainoastaan yksi haastateltava toivoi palvelua, jota ei vielä ole.

Pitää kuitenkin ottaa huomioon, että uusia sovelluksia on otettu käyttöön tähän asti, joten voidaan olettaa, että niitä asennetaan myös tulevaisuudessa.

Tässä työssä kävi ilmi, että haastateltavat tarvitsivat apua erilaisiin tehtäviin tai itseä askarruttaviin kysymyksiin. Aiheet vaihtelivat yhteystietojen päivittämisessä virustorjuntaohjelman päivitykseen ja musiikin siirtoon. Lisäksi haastateltavia oli ohjattu moninaisissa asioissa, kuten sähköpostin lähettämisessä ja sovellusten käyttämisessä. Kävi ilmi, että osa henkilöistä ei yritä itse kokeilla esimerkiksi kännykstä valmiiksi löytyviä sovelluksia, vaan he tarvitsevat opastusta niiden käyttöön. Apua pyydettiin asuin-kumppanilta, aikuisilta lapsilta tai lastenlapsilta. Heiltä neuvojen kysyminen näytti olevan helppoa ja vaivatonta, ja opastustilanteet olivat yleensä haastateltavan kotona. Tässä työssä apua teknologian käyttöön pyytäneet saivat neuvoja läheisiltä, ja se onkin tärkeää Nevesin et al. (2015) mukaan, jolloin sosiaalinen tuki kompensoi digitaalisten taitojen puutetta ja auttaa siten omaksumaan teknologiaa paremmin. Avun pyytämistä ei nähty vai-vaavana ja sen kysyminen ajoitettiin usein vierailujen yhteyteen, eikä esimerkiksi otettu yhteyttä heti ongelman käytyä ilmi. Tämä kiireettömyys ongelmanratkaisussa saattaa johtua siitä, että ongelmia ei koeta akuuteiksi, mutta ei liian vähäpätöisikään, koska niihin halutaan neuvoa. Kiireelli-
semmissä ja tärkeämmissä asioissa otettiin yhteyttä kännykällä.

Internetin käytön uhkana nähtiin mahdolliset omien tietojen väärinkäytökset, virukset ja virtuaaliset laitekaappaukset. Yksityisyyden häviäminen ja kokemukset omien toimien seuraamisesta esimerkiksi sivustoilla tai sen mahdollisuudesta olivat epämiellyttäviä. Nämä pelot rajoittavat kontrollia siitä, mitä itse haluaa kertoa tai salata itsestään. Se ei kuitenkaan rajoittanut internetin käyttöä ja käytettyihin sivustoihin suhtauduttiin myönteisesti.

6.2 Tulosten luotettavuus ja yleistettävyys

Haastattelu oli luonteeltaan teemahaastattelu, jossa haastateltavat saivat kertoa vapaasti teknologian käytöstä haastattelurunkoa mukaillen. Toden-näköisesti osa käytettävistä toiminnoista jäi mainitsematta laitteiden käytön laajuuden huomioon ottaen, varsinkin edistyneimmillä käyttäjillä. Voi-daan kuitenkin olettaa, että haastateltavista saatu käsitys on melko kattava.

Tämän työn tutkimuksen laatu on korkea. Tutkimuksen luotettavuutta ar-vioidaan muun muassa sen laadulla. Tässä työssä diplomityöntekijä teki kaikki kahdeksan haastattelua ja litteroi ne, joten aineisto kerättiin, litte-

roitiin ja analysoitiin samalla tavalla kaikkien osallistujien kohdalla. Haastatteluryhmän osallistujien haastattelut olivat peräkkäisinä päivinä ja litteroinnit tehtiin heti, kun kaikki oli haastateltu. Hirsjärven & Hurmeen (2008) mukaan litterointi nopeasti haastattelun jälkeen parantaa tutkimuksen laatua. Haastatteluiden laadun pitäisi olla kysymyksen esittämisen ja litteroinnin kannalta tasalaatuinen ja hyvä, koska diplomityöntekijä haastatteli kaikki. On mahdollista, että diplomityöntekijä kehittyi haastattelutekniikassaan haastatteluiden välillä, ja siksi haastatteluiden laatu on saatanut hieman muuttua. Olennaisin oppiminen tapahtui kuitenkin pilottihaastattelussa, joka erosi laadultaan seuraavista haastatteluista. Pilottihaastattelu oli siis kahdesta laadullisesta syystä tärkeä: sillä testattiin kysymysten ymmärrettävyyttä haastateltavan kannalta ja haastattelijai sai kokemusta haastattelun suorittamisesta ennen varsinaisia haastatteluja.

Tämän tutkimuksen reliabiliteetti ja valideetti ovat melko korkeita ottaen huomioon, että kyseessä on kvalitatiivinen haastattelu. Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan myös reliabiliteetilla ja valideetilla, jotka perustuvat objektiiviseen todellisuuteen ja totuuteen. Reliabiliteettia ja valideettia on vaikeampi käsitellä kvalitatiivisessa kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Yleisesti reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen toistettavuutta eli saadaanko samat vastaukset ja tulokset jos tutkimus tehdään uudestaan. Kvalitatiivisen haastattelun reliabiliteetti käsittelee sitä, onko kaikki aineisto otettu huomioon analyysiä tehdessä ja onko esimerkiksi litterointi tehty oikein. Toistettavuutta on vaikea todeta, koska toinen haastattelijai voi saada erilaisia vastauksia, sillä kyse on haastattelijan ja haastateltavan vuorovaikutuksesta, ja toisaalta myös haastateltavan mielipiteet tai kokemuksiin suhtautuminen saattavat vaihtua lyhyessäkin ajassa. Tutkimuksen valideetilla tarkoitetaan sitä, mittaako tutkimus sitä, mitä sillä yritetään selvittää. Kvalitatiivisen haastattelun validiutta voidaan tarkastella vertaamalla tutkimustulosten yksimielisyyttä aikaisempiin tutkimustuloksiin verrattuna. (Hirsjärvi & Hurme, 2008)

Tämän työn tulokset perustuvat eri henkilöiden subjektiivisiin kokemuksiin ja mielipiteisiin, joten haastateltavien vastaukset voivat erota toisistaan merkittävästi. On myös mahdollista, että haastateltava ei vastaa kysymyksiin totuudenmukaisesti. Näistä johtuen tämän haastattelututkimuksen reliabiliteettia on suhteellisen vaikea arvioida, vaikka esitetyt kysymykset eivät olleet arkaluontoisia, kun taas henkilökohtaisemmat kysymykset olisivat saattaneet johtaa aitojen kokemusten kertomatta jättämiseen. Juuri kysymysten yleisluontoisuuden vuoksi voisi olettaa, että tutkimus on tässä suhteessa luotettava. Kysymykset erityisen hyvistä sekä huonoista kännykällä ja tietokoneella tehtävistä asioista antoivat eniten tulkintamahdollis-

suuksia haastateltavalle, ja vastaukset olivatkin moninaisia. Yksi haastateltava kysyi, mitä kysymyksellä tarkoitetaan. Tämä kysymys olisi voinut olla paremmin muotoiltu luotettavuuden kannalta.

Äänitetyt ja litteroidut vastaukset lisäävät osaltaan tutkimuksen luotettavuutta, sillä toinen tutkija voi analysoida saman aineiston kuin diplomi-työntekijä. Tutkimuksessa pyrittiin selvittämään digitaalisten palveluiden roolia ja merkitystä 61–67-vuotiaiden ikäryhmässä. Haastattelu on menetelmä kerätä henkilökohtaisia kokemuksia ja teemahaastattelu antaa haastateltavalle mahdollisuuden kertoa teemoista mahdollisimman vapaasti, jolloin se on validi tapa hankkia tietoa roolista ja merkityksellisyydestä. Haastateltavat valittiin asiakasdatasta iän perusteella, jolloin saatiin rajattua halutun kohderyhmän edustajat. Haastattelun tuloksia pystyttiin vertaamaan aiempiin tutkimuksiin (luku 6.1), mikä lisää työn validiteettia.

Mahdollisia vinoumia, jotka voivat vaikuttaa tämän tutkimuksen luotettavuuteen, ovat haastateltavien asuinalue, haastatteluun rekrytoimisajan kohta ja haastattelupalkkio sekä työssä käyvien ja eläkkeellä olevien määrän suhde. Haastateltavat asuivat Salon alueella, missä Nokian matkapuhelintehdas toimi vuoteen 2012 asti. Kolme kahdeksasta haastateltavasta oli ollut töissä Nokialla jossain vaiheessa työuraansa. Mainitut työsuhteet ovat saattaneet vaikuttaa heidän teknologiataitoihin ja muuhun tekniiseen ymmärrykseen, vaikka joukossa oli myös vähemmän laitteita käyttävä henkilö. Sen vuoksi voidaan olettaa, että tutkimustulokset eivät ole täysin yleistettävissä saman tyyppisiin kaupunkeihin.

Haastateltavat löydettiin melko helposti Lounean asiakkaista. Palkkioksi osallistumisesta he saivat yhden kuukauden kuukausimaksun ilmaiseksi valokuituliittymästään. Haastatteluun osallistuneet olivat eri ammatti- ja koulutustaustaisia (taulukko 4.1), joten osallistumispalkkio ei todennäköisesti vääristänyt osanottoa.

Tämän työn haastatteluun osallistui seitsemän eläkeläistä ja yksi työssä käyvä henkilö. Haastateltaville soitettiin toimistotuntiaikoina, jolloin eläkeläiset pystyivät mahdollisesti vastaamaan helpommin kännykkään kuin työssä käyvät. Eläkeläisten suurempi edustus aineistossa saattaa osittain vaikuttaa tuloksiin, eikä eläkeläisiä ja työssä käyviä voitu vertailla keskenään. Työ- ja arkielämän digitalisoituminen vauhdittaa teknologiataitojen kehittymistä vielä työssä olevalla väestöllä, jolloin tulevat tutkimukset antanevat tietotaitoisemman kuvan tästä ikäluokasta. Ajan kuluessa tämän tutkimuksen toistettavuus heikentyy, mutta sitä voidaan pitää vertailukohdana aiempaan. Miesten ja naisten lukumäärä oli sama, mutta sukupuolella ei ole merkitystä teknologian käytön suhteen (Neves & Amaro, 2012), joten

sitä ei tutkittu tässä erikseen.

6.3 Jatkotutkimusaiheita

Eräät tämän työn tapaustutkimusosuudessa esiintyneet mielenkiintoiset havainnot antavat aiheita jatkotutkimukselle. Esiin nousivat esimerkiksi kiinnostuksen puute teknologiaa kohtaan ja tuen tarve. Tärkeää oli myös halu ymmärtää, miten sovellus tai palvelu toimii, ja mitä se sisältää, sekä mahdollisuus valita itse.

Haastateltavien mielipiteet erosivat toisistaan paljonkin tietyissä teemoissa, kuten kiinnostuksessa uusia laitteita kohtaan. Mielenkiintoista oli selkeä kiinnostuksen puute teknologiaa tai digitaalisia palveluita kohtaan, jolloin niitä käytettiin lähinnä vain välttämättömyyksiin. Esiin nousee kysymys, millä tavoin kiinnostusta olisi mahdollista lisätä, nostaisiko esimerkiksi helpommin lähestyttävät tai matalan kynnyksen palvelut kiinnostusta.

Tämän työn haastattelun ensimmäinen ryhmä osoitti, että haastateltavat tarvitsevat apua erinäisissä teknologian käyttöön liittyvissä asioissa. Toisen ryhmän haastatteluissa kävi kuitenkin ilmi, että tulevaisuuden palvelutarjonnassa ei näytä olevan kysyntää tukipalveluille, koska nämä henkilöt kääntyvät apua tarvitessaan mieluiten läheisten puoleen. Tässä tutkimuksessa ei käynyt ilmi, mistä asuinkumppanittomat ja lapsettomat henkilöt pyytävät apua, sillä kaikilla haastateltavilla oli joko asuinkumppani tai lapsia. Tulevissa tutkimuksissa voisi tarkastella, millaisia tuki- ja neuvontapalveluita yksinelävät tai lapsettomat henkilöt tarvitsevat. Tulevaisuudessa tukipalveluiden tutkimisen kannalta pitäisi olla tarkat mallit, joista selviäisi mitä palvelu sisältäisi. Näistä voisi keskustella haastateltavien kanssa, sillä niihin olisi helpompi tukeutua kuin pelkkään ideaan tukipalvelusta.

Tässä työssä ei ollut myöskään tilaisuutta tutkia tarkemmin, miksi kotona saatu apu läheisiltä mahdollisesti madaltaa kynnystä kysyä apua.

Epävarmuutta teknologian käytössä aiheutti se, että haastateltava ei ymmärtänyt, mitä oli tekemässä tai voisiko esimerkiksi poistaa jotain ilman, että se vaikuttaa laitteen käyttöön. Tämä liittyy osittain myös oikeuteen valita itse, mitä haluaa käyttää. Voidaanko epävarmuutta poistaa jollain tapaa, ja toisaalta mitkä ovat seuraukset, jos valinnanvapautta arjen hoitamisessa rajoitetaan, kun perinteiset palvelut vähenevät tai poistuvat? Siirtyvätkö kaikki käyttämään digitaalisia palveluita vai ulkoistetaanko niiden

hoitaminen jollekin toiselle vai valitaanko kenties muuttaa lähemmäs olemassa olevia palveluita?

Osa esille nousseista jatkotutkimusmahdollisuuksista, jotka ovat yleisiä kysymyksiä, ei liity pelkästään tähän ikäryhmään tai teknologiaan.

Luku 7

Johtopäätökset

Tämän työn tavoitteena oli selvittää, miten tieto- ja viestintätekniset ratkaisut vaikuttavat kohderyhmänä olevien eläkeikäisten arkipäivään. Arki- ja työelämän digitalisoituessa tämä 60–67-vuotiaiden kohderyhmä on se, joka on uhatta joutua digitaalisten palveluiden ulkopuolelle tulevaisuudessa, kun heidän teknologian käyttönsä vähenee. Käytännöllisenä tavoitteena oli selvittää, miten perinteisiä palveluita käyttävät voisivat siirtyä käyttämään monipuolisempia digitaalisia palveluita.

Tutkimusaihetta lähestyttiin tutustumalla aiemmin tehtyihin tutkimuksiin ikäihmisten teknologian käytöstä ja sen rajoitteista. Aikaseisempien tutkimuksien mukaan teknologian käytön vähenemiseen vaikuttavat esimerkiksi henkilön fyysinen kyvykkyys, sosiaaliset kontaktit ja asenteet teknologiaa kohtaan. Elämänlaatua mittaavan CASP-19-menetelmän mukaan itsenäisyys, kontrolli, itsensä toteuttaminen sekä mielihyvä ovat tavoiteltavia asioita kolmannessa iässä. Ne lisäävät elämänlaatua ja ovat siten merkityksellisiä arkipäivässä.

Tapaustutkimusosuudessa tieto- ja viestintävälineiden roolia ja merkitystä tutkittiin teemahaastattelussa, joka tehtiin yksilöhaastatteluna kahdeksalle 61–67-vuotiaalle henkilölle. Haastattelut tehtiin kahdessa ryhmässä. Haastattelussa selvitettiin, mikä tuottaa merkityksellisyyttä ja lisäarvoa arkipäivään yksilötasolla. Tutkimuskysymyksiin lisättiin kaksi kysymystä ensimmäisen haastatteluryhmän jälkeen. Toiselta haastatteluryhmältä kysyttiin lisäksi, missä asioissa he tarvitsivat tukea, ja olisiko tukipalveluille tarvetta. Näihin kysymyksiin vastataan seuraavaksi.

Mikä on tieto- ja viestintävälineiden rooli ja merkitys arkipäivässä?

Viestintävälineiden rooli arkipäivässä oli erityisesti olla yhteydenpidon vä-

lineenä läheisiin ja helpottaa arjen askareita, kuten laskujen maksamista. Ajasta ja paikasta riippumattomia digitaalisia palveluita käytettiin perinteisten palveluiden sijasta itselle sopiviin aikoihin. Näiden lisäksi merkitystä toi niiden rooli vapaa-ajan viihdykkeenä ja tiedonhaun apuna.

Mikä tuottaa merkityksellisyyttä ja lisäarvoa arkipäivään?

Merkityksellisiä olivat digitaaliset ratkaisut, joita haastateltava osasi käyttää ja jotka toimivat hyvin ja nopeasti. Yleisesti haastateltavat ilmaisivat eri tavoin, että he haluavat valita, mitä teknologisia laitteita, sovelluksia tai palveluja käyttävät sekä ymmärtää, miten ne toimivat ja mitä ne sisältävät. Ymmärtämättömyys tai valinnanvapauden rajoittaminen tuottivat kielteisiä kokemuksia digitaalisista palveluista. Lisäksi meneillään olevan toiminnan keskeytyminen oli turhauttavaa myös eläkeläisille. Erityisesti toimintojen ja sovellusten nopeutta ja sujuvuutta arvostettiin.

Missä asioissa tarvitaan tukea?

Apua tarvittiin eri tehtäviin riippuen käyttäjän taitotasosta. Tuen ja neuvonjen tarve vaihteli tietokoneella sähköpostin lähettämisestä virustentorjuntaohjelman ostoon. Pääosin kaikki osasivat hyödyntää kännykkää ja tietokonetta asioissa, joita he tekivät usein. Yksi haastateltava tarvitsi kokonaisvaltaista ohjausta tietokoneen käytössä. Joidenkin uusien asioiden opeteluun saatettiin tarvita tukea henkilöstä riippuen. Eniten tukea tarvittiin toistuvissa päivityksissä ja muissa epävarmuutta aiheuttavissa tehtävissä. Yhtenäistä tukitarvetta ei havaittu, vaan tarpeet vaihtelivat suuresti.

Onko tukipalveluille tarvetta?

Ulkopuoliselle tukipalvelulle ei näytä olevan tarvetta, koska haastateltavat kääntyvät apua tarvitessaan läheistensä puoleen.

Digitalisoitumisen jatkuessa on tärkeää tarjota selkeitä palveluita ja ratkaisuja vanheneville ikäluokille, jotta he eivät jäisi niiden ulkopuolelle. Heidän tarpeisiinsa tulisi vastata esimerkiksi sopivilla kohdennetuilla palveluilla. Lisäarvoa toisivat siis piirteet, jotka lisäävät tietoisuutta, kuten helpommat käyttöliittymät ja selkeämmät palvelukuvaukset. Tällöin ymmärtämättömyyttä esiintyisi vähemmän ja käyttäjällä olisi parempi itsenäisyyden ja kontrollin tunne.

Kirjallisuutta

- Alasoini, T. (2015), 'Digitalisaatio muuttaa työtä–millaista työelämää uudistavaa innovaatiopolitiikkaa tarvitaan?', *Työpoliittinen aikakauskirja* 2(2015), 26–37.
- Aoki, K. (1995), 'Synchronous multi-user textual communication in international tele-collaboration', *Electronic Journal of Communication* 5(4), 1–17.
- Baltes, M. M. (1996), *The many faces of dependency in old age*, Cambridge University Press.
- Bampton, R. & Cowton, C. J. (2002), The e-interview, in 'Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research', Vol. 3.
- Bowling, A. (2005), *Ageing well: Quality of life in old age*, McGraw-Hill Education (UK).
- DiCicco-Bloom, B. & Crabtree, B. F. (2006), 'The qualitative research interview', *Medical education* 40(4), 314–321.
- Eläketurvakeskus (2017), 'Vanhuuseläkeiät eri maissa. [verkkojulkaisu]'. <http://www.etk.fi/elakejarjestelmat/kansainvalinen-vertailu/elakeiat/>. Viitattu: 30.10.2017.
- Frey, C. B. & Osborne, M. A. (2017), 'The future of employment: how susceptible are jobs to computerisation?', *Technological Forecasting and Social Change* 114, 254–280.
- Friese, S. (2013), 'Atlas. ti 7 quick tour [verkkojulkaisu]'. http://atlasti.com/wp-content/uploads/2014/05/QuickTour_a7_en_07.pdf Viitattu: 30.8.2017.
- Gjevjon, E. R., Øderud, T., Wensaas, G. H. & Moen, A. (2014), Toward a typology of technology users: how older people experience technology's potential for active aging., in 'Nursing Informatics', pp. 25–31.

- Helsingin seudun liikenne (2017), 'Lipunmyynti lähijunissa päättyy 19.6. [verkkajulkaisu]'. <https://www.hsl.fi/ohjeita-ja-tietoja/lipunmyynti-lahijunissa-paattyy-196> Viitattu 31.8.2017.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2008), 'Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö.'. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 2008. 213 s. ISBN: 978-952-495-073-2.
- Hsieh, H.-F. & Shannon, S. E. (2005), 'Three approaches to qualitative content analysis', *Qualitative health research* **15**(9), 1277–1288.
- Jacob, S. A. & Furgerson, S. P. (2012), 'Writing interview protocols and conducting interviews: Tips for students new to the field of qualitative research', *The Qualitative Report* **17**(42), 1–10.
- Karisto, A. et al. (2004), 'Kolmas ikä: Uusi näkökulma väestön vanhenemiseen', *Valtioneuvoston kanslia*.
- Kim, Y. S. (2008), 'Reviewing and critiquing computer learning and usage among older adults', *Educational Gerontology* **34**(8), 709–735.
- Lounea (2014), 'Paikallista palvelua [verkkajulkaisu]'. <http://lounea.fi/lounea/> Viitattu: 30.8.2017.
- Mann, C. & Stewart, F. (2000), 'Internet communication and qualitative research: A handbook for research online'.
- Markham, A. N. (2004), 'The internet as research context', *Qualitative research practice* pp. 358–374.
- Morgan, D. L. (1996), *Focus groups as qualitative research*, Vol. 16, Sage publications.
- Näsi, M., Räsänen, P. & Sarpila, O. (2012), 'ICT activity in later life: Internet use and leisure activities amongst senior citizens in Finland', *European Journal of Ageing* **9**(2), 169–176.
- Neves, B. B. & Amaro, F. (2012), 'Too old for technology? How the elderly of Lisbon use and perceive ICT', *The Journal of Community Informatics* **8**(1).
- Neves, B. B., Amaro, F. & Fonseca, J. R. (2013), 'Coming of (old) age in the digital age: ICT usage and non-usage among older adults', *Sociological Research Online* **18**(2), 6.

- Neves, B. B., Franz, R. L., Munteanu, C., Baecker, R. & Ngo, M. (2015), My hand doesn't listen to me!: Adoption and evaluation of a communication technology for the 'oldest old', in 'Proceedings of the 33rd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems', ACM, pp. 1593–1602.
- Opdenakker, R. (2006), Advantages and disadvantages of four interview techniques in qualitative research, in 'Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research', Vol. 7. ISSN 1438-5627. doi:<http://dx.doi.org/10.17169/fqs-7.4.175>.
- Osuuspankki (2014), 'Henkilöasiakkaiden palvelumaksut muuttuvat [verkkajulkaisu]'. <https://www.op.fi/media/liitteet?cid=151818385&srcpl=3>, <https://www.op.fi/op?cid=151817173&srcpl=4> Viitattu 31.8.2017.
- Pajarinen, M., Rouvinen, P. et al. (2014), 'Computerization threatens one third of finnish employment', *ETLA Brief* **22**(13.1), 2014.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006), 'KvaliMOTV - menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkajulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. 7.2.2 Koodaus'. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_2_2.html. Viitattu 5.7.2017.
- Singh-Manoux, A., Richards, M. & Marmot, M. (2003), 'Leisure activities and cognitive function in middle age: evidence from the Whitehall II study', *Journal of Epidemiology & Community Health* **57**(11), 907–913.
- Spears, R. & Lea, M. (1994), 'Panacea or panopticon? The hidden power in computer-mediated communication', *Communication Research* **21**(4), 427–459.
- Spradley, J. (2003), 'Asking descriptive questions', *Qualitative approaches to criminal justice: Perspectives from the field* pp. 44–53.
- Suonpää, R. (2017), 'Keskittäminen tuo muutoksia oplaisille [verkkajulkaisu]'. [http://www.opry.fi/muotos/](http://www.opry.fi/muutos/) Viitattu: 31.8.2017.
- Taylor-Powell, E. & Renner, M. (2003), 'Analyzing qualitative data'. University of Wisconsin, Cooperative Extension.
- Tilastokeskus (2006), 'Suomen virallinen tilasto (SVT): Aikuiskoulutustutkimus [verkkajulkaisu]. ISSN=1797-3589. Kielitaito, tietotekniikan käyttö, ammattikirjallisuus ja koulutusmahdollisuudet 2006, 1. Vieraita kieliä osaa entistä useampi suomalainen . Helsinki.'. <http://www.stat.fi>

fi/til/aku/2006/03/aku_2006_03_2008-06-03_kat_001_fi.html/. Viitattu: 29.10.2017.

Tilastokeskus (2015), 'Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestöennuste [verkkojulkaisu]. ISSN=1798-5137. Helsinki.'. http://www.stat.fi/til/vaenn/2015/vaenn_2015-10-30_tie_001_fi.html. Viitattu: 21.7.2017.

Tilastokeskus (2016a), 'Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö. Liitetaulukko 16. Internetin käyttötarkoitusten yleisyys 2016, %-osuus väestöstä 1). [verkkojulkaisu]. ISSN=2341-8699. Helsinki.'. http://www.stat.fi/til/sutivi/2016/sutivi_2016-2016-12-09_tau_016_fi.html. Viitattu: 26.6.2017.

Tilastokeskus (2016b), 'Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [verkkojulkaisu]. ISSN=2341-8699. Helsinki.'. http://www.stat.fi/til/sutivi/2016/sutivi_2016-2016-12-09_tie_001_fi.html?ad=notify/. Viitattu: 26.6.2017.

Tilastokeskus (2016c), 'Väestö [verkkojulkaisu]. ISSN=1798-5137. Helsinki.'. http://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html. Viitattu: 1.9.2017.

Van Dijk, J. & Hacker, K. (2003), 'The digital divide as a complex and dynamic phenomenon', *The information society* **19**(4), 315–326.

Wiggins, R. D., Higgs, P. F., Hyde, M. & Blane, D. B. (2004), 'Quality of life in the third age: key predictors of the CASP-19 measure', *Ageing & Society* **24**(5), 693–708.

Liite A

Haastattelusuostumus

HAASTATTELUSUOSTUMUS

Tämä haastattelututkimus tehdään osana diplomityötä. Diplomityö käsittelee tieto- ja viestintätekniikkaa ja -palveluita, ja se tehdään Aalto-yliopiston perustieteiden korkeakoulussa. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää millä tapaa tieto- ja viestintätekniset ratkaisut ovat merkityksellisiä ja tuottavat lisäarvoa arkipäivän toimissa ikäryhmässänne. Haastatteluun vastaaminen on täysin vapaaehtoista ja jokainen vastaus on anonyymi.

Haastattelu tallennetaan äänittämällä, jonka jälkeen ne tallennetaan kirjalliseen muotoon (litteroidaan). Vastaukset analysoidaan anonyymisti. Saatujen vastaus-ten perusteella analysoituja tietoja voidaan käyttää Lounean palvelukehityksessä.

Tarvittaessa diplomityöntekijä voi ottaa teihin yhteyttä tarkentaakseen vastausta. Olemme yhteisesti käyneet suostumuksen läpi ja vahvistamme allekirjoittamalla tämän.

Päivämäärä:

Haastateltava

Diplomityöntekijä

Sara Lilja

Liite B

Haastattelurunko

*-merkityt kysymykset esitettiin vain toiselle haastatteluryhmälle.

Perustiedot

- Ikä:
- Sukupuoli:
- Eläkkeellä:
- Ammatti:
- Koulutus: peruskoulu, lukio/ammattikoulu, yliopisto/amk?

Kännykän käyttö

- Onko sinulla kännykkä?
- Oletko hankkinut kännykän itse?
- Mihin tarkoitukseen hankit kännykän?
- Kuinka pitkään sinulla on ollut kännykkä?
- Kuinka usein käytät kännykkääsi?
- Mikä on kännykkäsi pääkäyttötarkoitus? Mitä teet kännykälläsi eniten?
- Kerro, miten käytät kännykkääsi?
- Käytätkö kännykkää kodin ulkopuolella?
- Miten helppoa tai vaikeaa on käyttää näitä edellä mainitsemiasi sovelluksia tai toimintoja?
- Kerro, mitkä asiat, joita kännykällä teet ovat erityisen hyviä? Miksi?
- Kerro, mitkä asiat, joita kännykällä teet ovat erityisen huonoja? Miksi?

- Mistä saat tietoa uusista sovelluksista ja palveluista?
- Onko jotakin, mitä haluaisit tehdä kännykällä, mutta et tällä hetkellä voi? Mitä? Miksi?
- *Oletko tarvinnut apua kännykän käytössä viimeisien kuukausien aikana?
- *Millaisia tukipalveluita haluaisit tai käyttäisit?

Tietokoneen käyttö

- Onko sinulla tietokone?
- Oletko hankkinut tietokoneen itse?
- Mihin tarkoitukseen ostit tietokoneen?
- Kuinka pitkään sinulla on ollut tietokone? Entä nettiyhteys?
- Kuinka usein käytät tietokonetta?
- Käytätkö jotakin toista tietokonetta?
- Mikä on tietokoneesi pääkäyttötarkoitus?
- Kerro, miten käytät tietokonettasi?
- Miten helppoa tai vaikeaa on käyttää näitä edellä mainitsemiasi sovelluksia tai toimintoja?
- Kerro, mitkä asiat, joita tietokoneella teet ovat erityisen hyviä? Miksi?
- Kerro, mitkä asiat, joita tietokoneella teet ovat erityisen huonoja? Miksi?
- Käytätkö digitaalisia palveluita muilla välineillä? (tabletit jne)
- *Oletko tarvinnut apua tietokoneen käytössä viimeisien kuukausien aikana?

Muiden verkkopalveluiden käyttö

- Millaisia palveluita sinulla on käytössä?
- Miten suhtaudut uusiin laitteisiin ja palveluihin?
- Oletko kaivannut joitakin palveluita, joita sinulla ei vielä ole?
- Vaikuttavatko kännykällä ja tietokoneella käyttämäsi palvelut jollain tavalla elämiseesi haja-asutusalueella?
- Miten suhtaudut internetin käyttöön? Millaisia vaaroja internetissä mieles-täsi on?